Régime d'examen des plaintes en matière de santé et de services sociaux

Rapport annuel

2010-2011

Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides

Québec

Le Rapport annuel sur le Régime d'examen des plaintes en matière de santé et de services sociaux des Laurentides est une publication de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides
1000, rue Labelle, bureau 210, Saint-Jérôme (Québec) J7Z 5N6

La version électronique de ce document peut être consultée sur le site Web de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides : http://www.santelaurentides.qc.ca

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011
Bibliothèque et Archives Canada, 2011

ISBN : 978-2-89547-194-3 (version imprimée)
ISBN : 978-2-89547-195-0 (version PDF)

Tous droits réservés. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides.

Cependant, la reproduction partielle ou complète de ce document à des fins personnelles et non commerciales est permise à la condition d'en mentionner la source.

Adopté par le conseil d'administration le 21 septembre 2011

Rédaction par Julie Delaney, commissaire régionale, mise en page par Micheline Turmel, agente administrative et graphisme par Louise Dubois.

© Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides, 2011

Table des matières

Région des Laurentides 1

Portrait global 5

- Objectifs 6
- Rôles et responsabilités 6
- Valeurs 7
- Contexte 7
- Activités ponctuelles effectuées 8
- Participations statutaires 10

Régime de traitement des plaintes 11

Bilan régional 13

- Compilation graphique 15
- Constats 16
- Hypothèses 16
- Mesures correctives 16
- Statistiques 17

Bilan des établissements locaux 27

- Faits saillants 28
- Statistiques 29

Orientations 49

Le Rapport annuel sur le Régime d'examen des plaintes en matière de santé et de services sociaux des Laurentides est une publication de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides
1000, rue Labelle, bureau 210, Saint-Jérôme (Québec) J7Z 5N6

La version électronique de ce document peut être consultée sur le site Web de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides : http://www.santelaurentides.qc.ca

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011
Bibliothèque et Archives Canada, 2011

ISBN : 978-2-89547-194-3 (version imprimée)
ISBN : 978-2-89547-195-0 (version PDF)

Tous droits réservés. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides.

Cependant, la reproduction partielle ou complète de ce document à des fins personnelles et non commerciales est permise à la condition d'en mentionner la source.

Adopté par le conseil d'administration le 21 septembre 2011

Rédaction par Julie Delaney, commissaire régionale, mise en page par Micheline Turmel, agente administrative et graphisme par Louise Dubois.

© Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides, 2011

Table des matières

Région des Laurentides 1

Portrait global 5

Objectifs 6
Rôles et responsabilités 6
Valeurs 7
Contexte 7
Activités ponctuelles effectuées 8
Participations statutaires 10

Régime de traitement des plaintes 11

Bilan régional 13
Compilation graphique 15
Constats 16
Hypothèses 16
Mesures correctives 16
Statistiques 17

Bilan des établissements locaux 27
Faits saillants 28
Statistiques 29

Orientations 49

Région des Laurentides

Région des Laurentides

Avec ses 552 349 habitants en 2010, la région des Laurentides représente 7 % de la population du Québec et se situe au quatrième rang des dix-huit régions sociosanitaires pour la taille de sa population, après les régions de Montréal, de la Montérégie et de la Capitale-Nationale.

La région des Laurentides est située au nord de Montréal. Elle est bordée au sud par la rivière des Mille-Iles et la région de Laval et est limitrophe avec les régions de Lanaudière à l'est, de l'Outaouais à l'ouest et de l'Abitibi-Témiscamingue au nord.

En raison de la vaste étendue de son territoire sur 21 554 km2, on retrouve une distance importante entre les principales municipalités du sud et du nord, soit environ 200 km entre la ville de Sainte-Thérèse et celle de Mont-Laurier.

La région peut être divisée en trois sous-régions :

- Le secteur sud comprend les trois quarts de la population et est formé des territoires de Thérèse-De Blainville, de Deux-Montagnes et de Mirabel Sud. Il s'agit d'un secteur suburbain et industriel qui s'inscrit dans la grande région de Montréal.
- Le secteur centre est formé des territoires de la Rivière-du-Nord, de Mirabel Nord et d'Argenteuil. Il s'agit d'un milieu diversifié où activités industrielles, agricoles et récréotouristiques se côtoient.
- Le secteur nord regroupe les territoires des Pays-d'en-Haut, des Laurentides et d'Antoine-Labelle. Il s'agit d'un milieu essentiellement rural qui exploite un potentiel récréotouristique et forestier.

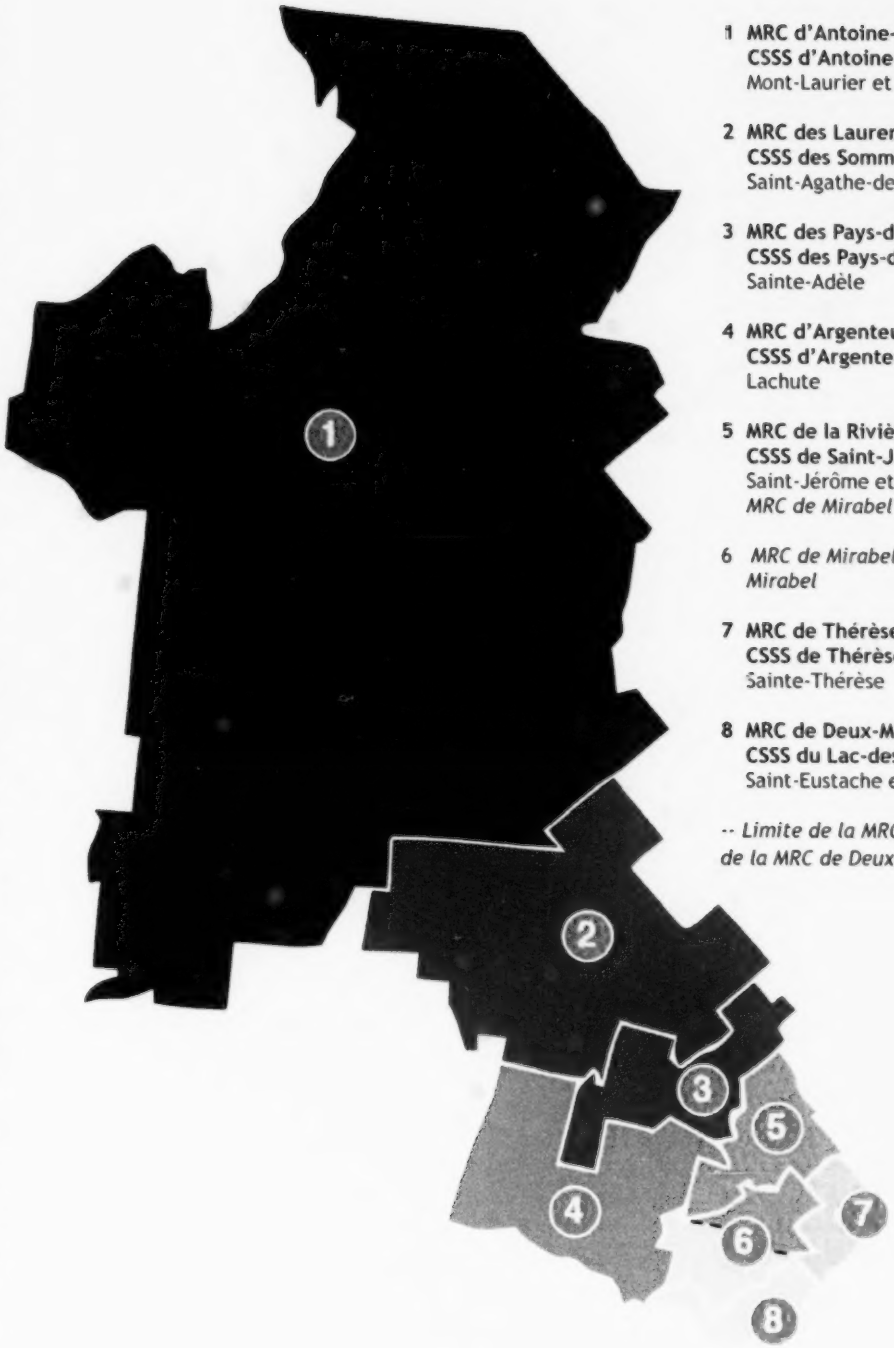
Le réseau

L'organisation des soins et des services repose sur sept réseaux locaux de services (RLS) dont le territoire correspond à celui des MRC de la région, sauf pour la MRC de Mirabel dont la partie sud est rattachée au RLS du CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes et la partie nord au RLS du CSSS de Saint-Jérôme. Les soins et services dispensés dans chaque RLS sont assumés par sept centres de santé et de services sociaux (CSSS) dont deux sans hôpital.

En plus des sept CSSS, le réseau régional des Laurentides est composé du Centre jeunesse des Laurentides, du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle Le Florès, du Centre de réadaptation en déficience physique Le Bouclier, du Centre de réadaptation en alcoolisme et toxicomanie André-Boudreau et du Centre d'hébergement indépendant La Résidence de Lachute (52 lits).

À ces établissements publics s'ajoutent trois établissements privés conventionnés, soit la Villa Soleil (156 lits) et le CHSLD Vigi Deux-Montagnes (76 lits) pour l'hébergement des personnes âgées, ainsi que le centre de réadaptation en déficience intellectuelle Pavillon Sainte-Marie (100 places).

On compte également dans la région 78 cliniques médicales, 18 groupes de médecine familiale, 101 pharmacies communautaires, des ressources non institutionnelles (204 ressources intermédiaires et 401 ressources de type familial), environ 130 résidences privées pour personnes âgées et une dizaine de ressources d'hébergement en toxicomanie ou en jeu pathologique, plus de 150 organismes communautaires ainsi que neuf compagnies ambulancières.



1 **MRC d'Antoine-Labelle**
CSSS d'Antoine-Labelle, population : 35 857
Mont-Laurier et Rivière-Rouge

2 **MRC des Laurentides**
CSSS des Sommets, population : 45 306
Saint-Agathe-des-Monts

3 **MRC des Pays-d'en-Haut**
CSSS des Pays-d'en-Haut, population : 39 439
Sainte-Adèle

4 **MRC d'Argenteuil**
CSSS d'Argenteuil, population : 31 133
Lachute

5 **MRC de la Rivière-du-Nord**
CSSS de Saint-Jérôme, population : 138 345
Saint-Jérôme et *partie nord de la MRC de Mirabel*

6 *MRC de Mirabel*
Mirabel

7 **MRC de Thérèse-de-Blainville**
CSSS de Thérèse-De Blainville, population : 153 026
Sainte-Thérèse

8 **MRC de Deux-Montagnes**
CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes, population : 109 243
Saint-Eustache et partie sud de la MRC de Mirabel

-- Limite de la MRC de la Rivière-du-Nord - Mirabel Nord et de la MRC de Deux-Montagnes - Mirabel Sud

Région des Laurentides

Avec ses 552 349 habitants en 2010, la région des Laurentides représente 7 % de la population du Québec et se situe au quatrième rang des dix-huit régions sociosanitaires pour la taille de sa population, après les régions de Montréal, de la Montérégie et de la Capitale-Nationale.

La région des Laurentides est située au nord de Montréal. Elle est bordée au sud par la rivière des Mille-Iles et la région de Laval et est limitrophe avec les régions de Lanaudière à l'est, de l'Outaouais à l'ouest et de l'Abitibi-Témiscamingue au nord.

En raison de la vaste étendue de son territoire sur 21 554 km2, on retrouve une distance importante entre les principales municipalités du sud et du nord, soit environ 200 km entre la ville de Sainte-Thérèse et celle de Mont-Laurier.

La région peut être divisée en trois sous-régions :

- Le secteur sud comprend les trois quarts de la population et est formé des territoires de Thérèse-De Blainville, de Deux-Montagnes et de Mirabel Sud. Il s'agit d'un secteur suburbain et industriel qui s'inscrit dans la grande région de Montréal.
- Le secteur centre est formé des territoires de la Rivière-du-Nord, de Mirabel Nord et d'Argenteuil. Il s'agit d'un milieu diversifié où activités industrielles, agricoles et récréotouristiques se côtoient.
- Le secteur nord regroupe les territoires des Pays-d'en-Haut, des Laurentides et d'Antoine-Labelle. Il s'agit d'un milieu essentiellement rural qui exploite un potentiel récréotouristique et forestier.

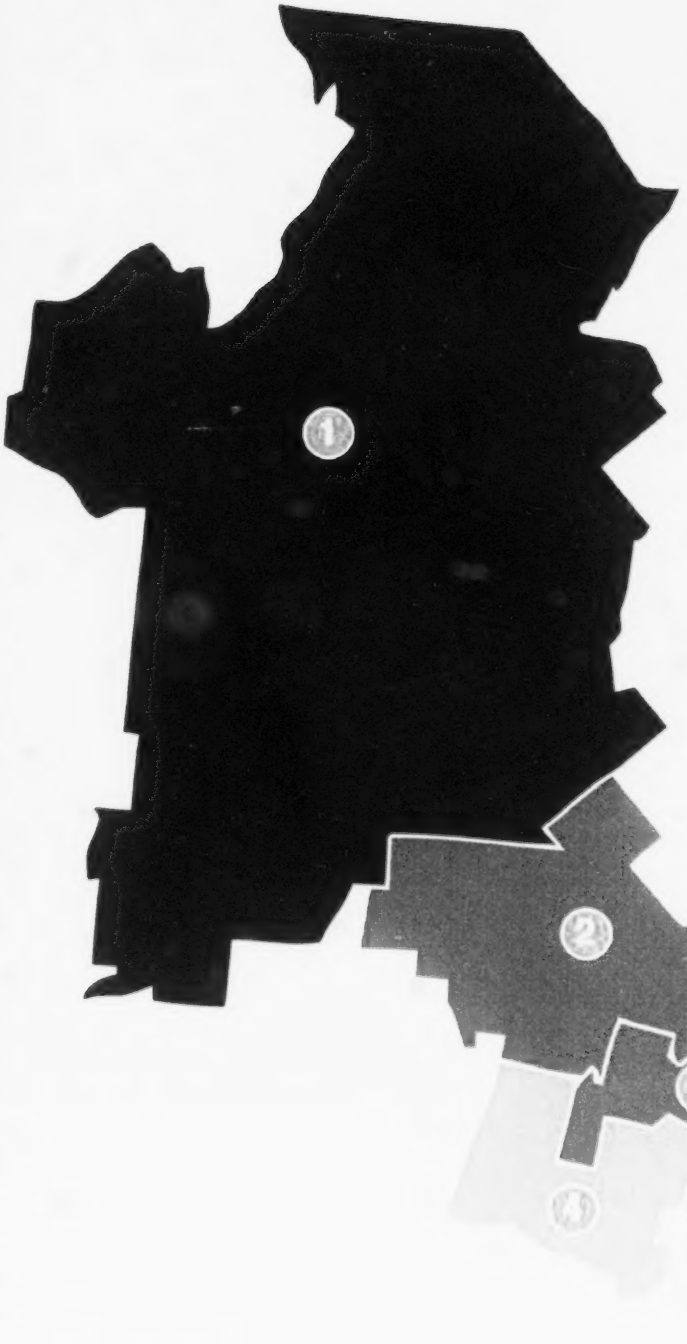
Le réseau

L'organisation des soins et des services repose sur sept réseaux locaux de services (RLS) dont le territoire correspond à celui des MRC de la région, sauf pour la MRC de Mirabel dont la partie sud est rattachée au RLS du CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes et la partie nord au RLS du CSSS de Saint-Jérôme. Les soins et services dispensés dans chaque RLS sont assumés par sept centres de santé et de services sociaux (CSSS) dont deux sans hôpital.

En plus des sept CSSS, le réseau régional des Laurentides est composé du Centre jeunesse des Laurentides, du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle Le Florès, du Centre de réadaptation en déficience physique Le Bouclier, du Centre de réadaptation en alcoolisme et toxicomanie André-Boudreau et du Centre d'hébergement indépendant La Résidence de Lachute (52 lits).

À ces établissements publics s'ajoutent trois établissements privés conventionnés, soit la Villa Soleil (156 lits) et le CHSLD Vigi Deux-Montagnes (76 lits) pour l'hébergement des personnes âgées, ainsi que le centre de réadaptation en déficience intellectuelle Pavillon Sainte-Marie (100 places).

On compte également dans la région 78 cliniques médicales, 18 groupes de médecine familiale, 101 pharmacies communautaires, des ressources non institutionnelles (204 ressources intermédiaires et 401 ressources de type familial), environ 130 résidences privées pour personnes âgées et une dizaine de ressources d'hébergement en toxicomanie ou en jeu pathologique, plus de 150 organismes communautaires ainsi que neuf compagnies ambulancières.



1 **MRC d'Antoine-Labelle**
CSSS d'Antoine-Labelle, population : 35 857
Mont-Laurier et Rivière-Rouge

2 **MRC des Laurentides**
CSSS des Sommets, population : 45 306
Saint-Agathe-des-Monts

3 **MRC des Pays-d'en-Haut**
CSSS des Pays-d'en-Haut, population : 39 439
Sainte-Adèle

4 **MRC d'Argenteuil**
CSSS d'Argenteuil, population : 31 133
Lachute

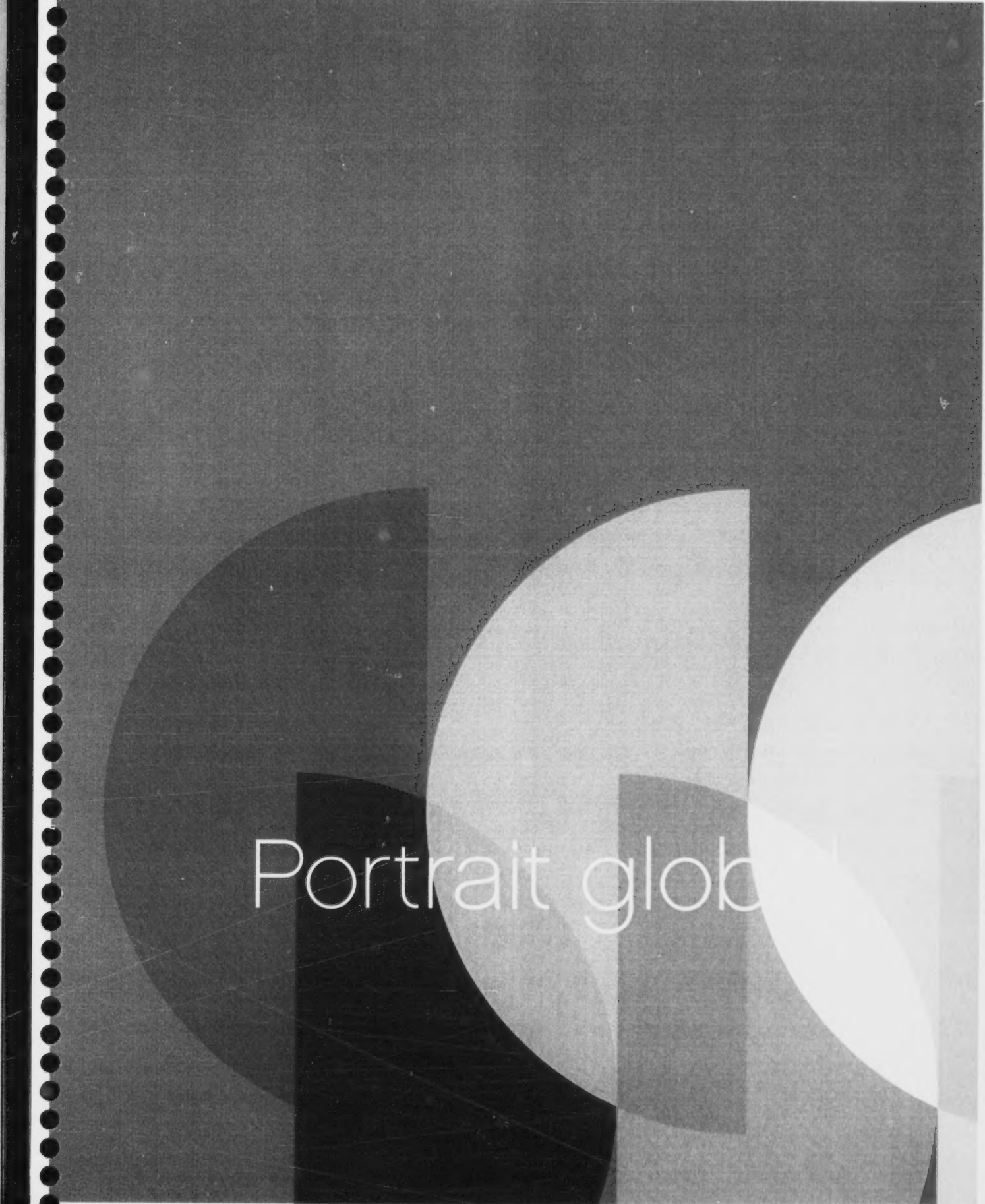
5 **MRC de la Rivière-du-Nord**
CSSS de Saint-Jérôme, population : 138 345
Saint-Jérôme et *partie nord de la MRC de Mirabel*

6 *MRC de Mirabel*
Mirabel

7 **MRC de Thérèse-de-Blainville**
CSSS de Thérèse-De Blainville, population : 153 026
Sainte-Thérèse

8 **MRC de Deux-Montagnes**
CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes, population : 109 243
Saint-Eustache et partie sud de la MRC de Mirabel

-- Limite de la MRC de la Rivière-du-Nord - Mirabel Nord et de la MRC de Deux-Montagnes - Mirabel Sud


Portrait glob

Portrait global

Objectifs

D'une part, ce rapport annuel se veut une reddition de comptes conformément aux dispositions applicables de la *Loi sur les services de santé et services sociaux*[1] . Ainsi, il se scinde en deux grands volets, soit un portrait régional de l'application du mécanisme de traitement des plaintes et un portrait local représentant le bilan des données colligées par les établissements en matière d'application du régime de traitement des plaintes.

Au-delà de cet impératif de reddition de comptes, il s'agit d'un mécanisme additionnel de promotion des droits et obligations des usagers et de tous les intervenants du système de santé.

Rôles et responsabilités

Nommé par le conseil d'administration, le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services (CRPQS) est donc responsable envers ce dernier du respect des droits des personnes qui s'adressent à lui dans le cadre de ses fonctions et du traitement diligent de leurs plaintes. Ceci dit, il exerce, notamment, les fonctions suivantes :

- Appliquer la procédure d'examen des plaintes en recommandant, au besoin, toutes mesures susceptibles d'en améliorer le traitement;
- Assurer la promotion de l'indépendance de son rôle à l'Agence, ainsi que la promotion du régime d'examen des plaintes;
- Assurer l'assistance nécessaire à une personne dans la formulation de sa plainte, tout en l'informant qu'elle peut être accompagnée par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Laurentides (CAAP), organisme communautaire de la région auquel est dévolu le mandat d'accompagnement au sens de la loi;
- Examiner avec diligence une plainte, dès sa réception;
- Saisir tout instance visée lorsqu'en cours d'examen, une pratique ou une conduite d'un membre soulève des questions d'ordre disciplinaire et formuler toute recommandation à cet effet dans ses conclusions;
- Dans un délai de 45 jours, informer le plaignant des conclusions motivées auxquelles il est arrivé, accompagnées, le cas échéant, des recommandations transmises aux instances concernées et indiquer les modalités de recours auprès du Protecteur des usagers;
- Intervenir de sa propre initiative lorsque les faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'une personne ne sont pas respectés;
- Donner son avis sur toute question relevant de sa compétence que lui soumettent les instances citées par la loi;
- Dresser au moins une fois par année un bilan de ses activités.

[1] *L.R.Q. chapitre S 4-2, article 76.12*

Valeurs

Inspirées par les valeurs organisationnelles énoncées au sein du code d'éthique de l'Agence, les actions et réflexions du CRPQS reposent sur des valeurs dont les principales se déclinent ainsi :

- **Respect :** intrinsèquement reliée à l'exercice des diverses fonctions du CRPQS, cette valeur demeure au cœur des activités quotidiennes, laquelle se traduit, notamment, par un esprit d'accueil et de compréhension en regard des différentes facettes de l'analyse des plaintes et des relations avec les partenaires.
- **Responsabilisation** : eu égard à l'indépendance, l'impartialité et l'imputabilité du CRPQS face à ses recommandations, ainsi qu'au raisonnement sous-jacent aux prises de décisions et aux actions posées, il importe que le CRPQS assume les conséquences organisationnelles, personnelles et professionnelles de ses décisions. De plus, il doit rendre compte avec justesse des décisions prises et des actions posées.
- **Transparence :** les mécanismes d'expression et de communication doivent être clairement établis avec les différents intervenants et partenaires. En effet, il est crucial au niveau de l'application du régime de traitement des plaintes que le type de recommandation soit transmis avec justesse et expliqué judicieusement afin de tirer le plein potentiel des décisions posées et d'exprimer la réalité des faits et des processus.
- **Rigueur :** cette valeur fait appel aux notions de logique, d'exactitude et de précision dans l'accomplissement des tâches, mais également au niveau de la gestion des échéanciers et des délais établis, notamment ceux édictés par la législation dont le sérieux en découlant ne fait aucun doute.
- **Cohérence :** ce fil conducteur administratif et comportemental permet aux partenaires et aux usagers d'assurer un suivi des engagements et commande des explications en cas de changement d'orientation.

Ces valeurs, préconisées par le CRPQS, se traduisent dans l'exécution de ses rôles et responsabilités, tant auprès des usagers, des partenaires que de l'ensemble de la population.

Contexte

L'année 2010-2011 est caractérisée par la nomination d'une nouvelle CRPQS, dès le 24 mai 2010. Dans ce contexte, la gestion du changement est au cœur des préoccupations afin d'assurer la pérennité de l'application du régime de traitement des plaintes en toute sagacité et diligence.

La pierre angulaire en termes d'amélioration de la qualité demeure la communication. Ainsi, il importe que la population soit informée afin de contribuer à l'amélioration de la qualité des soins et des services dont l'un des mécanismes est celui du traitement des plaintes. Ceci dit, vous trouverez un bilan de l'application de ce mécanisme de traitement des plaintes. Par ailleurs, il importe de préciser que les chiffres dressés dans ce bilan constituent des indicateurs, mais ceux-ci ne représentent qu'un élément à considérer parmi l'ensemble des fonctions effectuées par le CRPQS.

Activités ponctuelles effectuées

Nonobstant l'indépendance et l'impartialité du CRPQS, seul ou en travaillant en silo, son apport en serait d'autant restreint. La qualité étant l'affaire de tous et devant être prônée par tous.

Qu'à cela ne tienne, même au niveau de l'application de ses recommandations, il est impératif que le CRPQS ait établi des liens de confiance auprès des instances visées afin d'assurer la mise en application des recommandations et de supporter les intervenants dans le processus contribuant ainsi efficacement à l'amélioration de la qualité.

Cela étant, le CRPQS estime crucial d'établir des liens avec les différents partenaires, tentant toujours d'instaurer un climat de confiance tant auprès des usagers, que des différents intervenants, agissant souvent à titre de médiateur et favorisant ainsi la recherche de solutions à la satisfaction de tous.

Concrètement, voici quelques représentations ou activités diverses effectuées, entre autres, dans le but de favoriser l'engagement envers l'amélioration de la qualité des soins et des services, ainsi que la promotion du régime de traitement des plaintes dans sa globalité.

Mai 2010
Table régionale des commissaires aux plaintes et à la qualité des services, rencontre avec le Vice-protecteur du citoyen et conférence sur Le respect des droits grâce à des services de qualité et sécuritaires rassemblant les divers comités d'usagers et de résidents.

Juillet 2010
Rencontre avec les principaux partenaires des instances sous la juridiction du CRPQS, par exemple, au niveau des dirigeants du CAAP et des compagnies privées de Services préhospitaliers d'urgence.

Août 2010
Stage d'observation de 21 heures en Services préhospitaliers d'urgence.

Extrait du bulletin Émergence de l'Agence du 23 août 2010

Bons coups!

La commissaire régionale se déplace sur le terrain
À peine quelques mois après son arrivée à titre de commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services à l'Agence des Laurentides, Julie Delaney a souhaité en savoir plus sur le travail des intervenants concernés par ses recommandations, notamment les techniciens ambulanciers paramédics. C'est pourquoi elle a pris part à 21 heures de travail avec des paramédics au cours desquelles ils ont répondu à différents appels d'urgence. «J'ai eu la chance de mieux connaître le contexte de travail dans ce milieu. Je connaissais déjà le fonctionnement des services préhospitaliers d'urgence, mais être sur le terrain m'a permis de comprendre plus en détails la réalité de ce métier », a-t-elle affirmé.

Le saviez-vous?
En plus des services ambulanciers, la commissaire régionale est responsable de la gestion des plaintes et de la qualité auprès de l'Agence des Laurentides, des centres d'hébergement privés et des organismes communautaires de la région. Pour leur part, les établissements de santé et de services sociaux des Laurentides comptent sur les services d'un commissaire local qui traite les plaintes des usagers et s'assure de la qualité des services.

Julie Delaney en présence des techniciens ambulanciers paramédics François Sigouin et Christian Charbonneau

Septembre 2010
Allocution auprès du comité de Coordination-réseau des communications afin d'y exposer les rôles et responsabilités du CRPQS, ainsi que ceux des CLPQS, en plus de la collaboration attendue en lien avec le Service des communications des établissements.

Octobre 2010
Participation au congrès du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) d'une durée de deux jours, clôturée par une allocution du ministre de la Santé et des Services sociaux, M. Yves Bolduc.

Janvier 2011
Collaboration au lancement du Calendrier 2011 pour les usagers, initiative régionale de cinq comités des usagers des Laurentides (CSSS Thérèse-de Blainville, Lac des-Deux-Montagnes, Antoine-Labelle, Saint-Jérôme et le Centre du Florès) qui ont contribué à l'élaboration de cet outil promotionnel des droits des usagers.

Ainsi, lors du lancement, la CRPQS eut l'occasion d'exprimer son enthousiasme face au résultat remarquable de cet effort commun et de souligner la pertinence d'y retrouver, non seulement l'information traitant du droit des usagers, mais également des renseignements quant à leurs obligations, ainsi que relativement aux mécanismes de traitement des plaintes. Inspirée par l'intérêt manifesté pour cet outil faisant la promotion de l'amélioration de la qualité, et considérant la reconduction du projet l'an prochain, la CRPQS en profite pour assurer son soutien et sa collaboration à cette démarche pour l'édition 2012.

Février 2011
À titre de conférencière invitée par les membres du Comité Jeunesse ORIIL lors du treizième colloque de l'Ordre régional des infirmières et infirmiers des Laurentides Lanaudière, en prévision de cette conférence du 3 juin 2011, intitulée L'Étude du travail et les droits des personnes vulnérables, un enjeu pour tous ! En effet, une vidéo, ainsi que des mises en situation sont conçues afin de circonscrire la prestation de soins et de services satisfaisants.

Des capsules cliniques sont discutées et élaborées exposant la considération des droits et des valeurs fondamentales, et ce, dans un contexte de respect, entre autres, le respect des croyances religieuses, du retrait du consentement lors de soins actifs et d'abus envers une personne en perte d'autonomie liée au vieillissement.

Mars 2011
Allocution de la CRPQS à la rencontre des propriétaires et gestionnaires de résidences pour personnes âgées, membres du Regroupement québécois des résidences pour aînés (RQRA). À titre de conférencière, la CRPQS expose son rôle, ses responsabilités, ainsi que les diverses applications du régime de traitement des plaintes, le type d'intervention susceptible d'être effectuée ainsi que les comportements attendus, le cas échéant.

Cette présentation est suivie d'une période d'échange, laquelle consiste en un temps de partage fort enrichissant, et ce, dans un climat harmonieux axé sur la collaboration. À l'issue de cette rencontre, il appert que l'amélioration de la qualité des services est au cœur des préoccupations de tous les participants, ce qui témoigne de l'engagement des parties à y contribuer.

Activités ponctuelles effectuées

Nonobstant l'indépendance et l'impartialité du CRPQS, seul ou en travaillant en silo, son apport en serait d'autant restreint. La qualité étant l'affaire de tous et devant être prônée par tous.

Qu'à cela ne tienne, même au niveau de l'application de ses recommandations, il est impératif que le CRPQS ait établi des liens de confiance auprès des instances visées afin d'assurer la mise en application des recommandations et de supporter les intervenants dans le processus contribuant ainsi efficacement à l'amélioration de la qualité.

Cela étant, le CRPQS estime crucial d'établir des liens avec les différents partenaires, tentant toujours d'instaurer un climat de confiance tant auprès des usagers, que des différents intervenants, agissant souvent à titre de médiateur et favorisant ainsi la recherche de solutions à la satisfaction de tous.

Concrètement, voici quelques représentations ou activités diverses effectuées, entre autres, dans le but de favoriser l'engagement envers l'amélioration de la qualité des soins et des services, ainsi que la promotion du régime de traitement des plaintes dans sa globalité.

Mai 2010
Table régionale des commissaires aux plaintes et à la qualité des services, rencontre avec le Vice-protecteur du citoyen et conférence sur Le respect des droits grâce à des services de qualité et sécuritaires rassemblant les divers comités d'usagers et de résidents.

Juillet 2010
Rencontre avec les principaux partenaires des instances sous la juridiction du CRPQS, par exemple, au niveau des dirigeants du CAAP et des compagnies privées de Services préhospitaliers d'urgence.

Août 2010
Stage d'observation de 21 heures en Services préhospitaliers d'urgence.

Extrait du bulletin Émergence de l'Agence du 23 août 2010

Bons coups!

La commissaire régionale se déplace sur le terrain
À peine quelques mois après son arrivée à titre de commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services à l'Agence des Laurentides, Julie Delaney a souhaité en savoir plus sur le travail des intervenants concernés par ses recommandations, notamment les techniciens ambulanciers paramédics. C'est pourquoi elle a pris part à 21 heures de travail avec des paramédics au cours desquelles ils ont répondu à différents appels d'urgence. «J'ai eu la chance de mieux connaître le contexte de travail dans ce milieu. Je connaissais déjà le fonctionnement des services préhospitaliers d'urgence, mais être sur le terrain m'a permis de comprendre plus en détails la réalité de ce métier », a-t-elle affirmé.

Le saviez-vous?
En plus des services ambulanciers, la commissaire régionale est responsable de la gestion des plaintes et de la qualité auprès de l'Agence des Laurentides, des centres d'hébergement privés et des organismes communautaires de la région. Pour leur part, les établissements de santé et de services sociaux des Laurentides comptent sur les services d'un commissaire local qui traite les plaintes des usagers et s'assure de la qualité des services.

Julie Delaney en présence des techniciens ambulanciers paramédics François Sigouin et Christian Charbonneau

Septembre 2010
Allocution auprès du comité de Coordination-réseau des communications afin d'y exposer les rôles et responsabilités du CRPQS, ainsi que ceux des CLPQS, en plus de la collaboration attendue en lien avec le Service des communications des établissements.

Octobre 2010
Participation au congrès du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) d'une durée de deux jours, clôturée par une allocution du ministre de la Santé et des Services sociaux, M. Yves Bolduc.

Janvier 2011
Collaboration au lancement du Calendrier 2011 pour les usagers, initiative régionale de cinq comités des usagers des Laurentides (CSSS Thérèse-de Blainville, Lac des-Deux-Montagnes, Antoine-Labelle, Saint-Jérôme et le Centre du Florès) qui ont contribué à l'élaboration de cet outil promotionnel des droits des usagers.

Ainsi, lors du lancement, la CRPQS eut l'occasion d'exprimer son enthousiasme face au résultat remarquable de cet effort commun et de souligner la pertinence d'y retrouver, non seulement l'information traitant du droit des usagers, mais également des renseignements quant à leurs obligations, ainsi que relativement aux mécanismes de traitement des plaintes. Inspirée par l'intérêt manifesté pour cet outil faisant la promotion de l'amélioration de la qualité, et considérant la reconduction du projet l'an prochain, la CRPQS en profite pour assurer son soutien et sa collaboration à cette démarche pour l'édition 2012.

Février 2011
À titre de conférencière invitée par les membres du Comité Jeunesse ORIIL lors du treizième colloque de l'Ordre régional des infirmières et infirmiers des Laurentides Lanaudière, en prévision de cette conférence du 3 juin 2011, intitulée L'Étude du travail et les droits des personnes vulnérables, un enjeu pour tous ! En effet, une vidéo, ainsi que des mises en situation sont conçues afin de circonscrire la prestation de soins et de services satisfaisants.

Des capsules cliniques sont discutées et élaborées exposant la considération des droits et des valeurs fondamentales, et ce, dans un contexte de respect, entre autres, le respect des croyances religieuses, du retrait du consentement lors de soins actifs et d'abus envers une personne en perte d'autonomie liée au vieillissement.

Mars 2011
Allocution de la CRPQS à la rencontre des propriétaires et gestionnaires de résidences pour personnes âgées, membres du Regroupement québécois des résidences pour aînés (RQRA). À titre de conférencière, la CRPQS expose son rôle, ses responsabilités, ainsi que les diverses applications du régime de traitement des plaintes, le type d'intervention susceptible d'être effectuée ainsi que les comportements attendus, le cas échéant.

Cette présentation est suivie d'une période d'échange, laquelle consiste en un temps de partage fort enrichissant, et ce, dans un climat harmonieux axé sur la collaboration. À l'issue de cette rencontre, il appert que l'amélioration de la qualité des services est au cœur des préoccupations de tous les participants, ce qui témoigne de l'engagement des parties à y contribuer.

Participations statutaires

- Table ministérielle CRPQS - Direction de la Qualité au ministère de la Santé et des Services sociaux (4 rencontres)
- Table des commissaires régionaux (CRPQS) (4 rencontres)
- Sous-comité régional des commissaires CRPQS et CLPQS (commissaires locaux plaintes et qualité des services) (4 rencontres)

  Mandat :

  1. Contribuer à l'amélioration des pratiques en matière d'application du mécanisme de traitement des plaintes et d'amélioration de la qualité des services de santé et des services sociaux conformément aux dispositions législatives applicables;
  2. Établir un partenariat entre les CRPQS et les CLPQS afin de faciliter leur collaboration et la mobilisation des partenaires impliqués;
  3. Créer une structure participative régionale et sous-régionale favorisant la transmission optimale de l'information.

CRPQS et CLPQS - Région des Laurentides

9 mars 2011

Première rangée : M^me^ Élisabeth Allard, M. Jacques Lamontagne, M^me^ Mona Lahaise, M^me^ Andrée Chénier, M. Gaétan Thibaudeau, M. Jean-Marie Thibault, M^me^ Hélène Poirier.

Deuxième rangée : M^me^ Monique Brun, M. Réjean Bardier, M^me^ Micheline Turmel, M^me^ Julie Delaney, M. Pierre-Antoine Guinard, M. Robert Prud'homme et M. Hubert Côté.

- Comité de vigilance et de la qualité des services (5 reunions)

  Dans une perspective de l'amélioration de la qualité des services offerts dans le respect des droits individuels et collectifs, le conseil d'administration doit créer un Comité de vigilance, responsable principalement d'assurer auprès du conseil d'administration le suivi des recommandations du CRPQS et du Protecteur des usagers, ainsi que de veiller à ce que l'Agence s'acquitte de ses responsabilités en matière de qualité des services et du respect des droits des usagers.

- Séances du Conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides (4 présentations)

  La CRPQS utilise ce moment privilégié afin de dresser un bilan de ses activités, ainsi qu'un sommaire exécutif des plaintes. De plus, un exposé des motifs de plaintes graves ou fréquents est effectué.

Régime de traitement des plaintes

Participations statutaires

- Table ministérielle CRPQS - Direction de la Qualité au ministère de la Santé et des Services sociaux (4 rencontres)
- Table des commissaires régionaux (CRPQS) (4 rencontres)
- Sous-comité régional des commissaires CRPQS et CLPQS (commissaires locaux plaintes et qualité des services) (4 rencontres)

  Mandat :

  1. Contribuer à l'amélioration des pratiques en matière d'application du mécanisme de traitement des plaintes et d'amélioration de la qualité des services de santé et des services sociaux conformément aux dispositions législatives applicables;
  2. Établir un partenariat entre les CRPQS et les CLPQS afin de faciliter leur collaboration et la mobilisation des partenaires impliqués;
  3. Créer une structure participative régionale et sous-régionale favorisant la transmission optimale de l'information.

CRPQS et CLPQS - Région des Laurentides

9 mars 2011

Première rangée : M^me^ Élisabeth Allard, M. Jacques Lamontagne, M^me^ Mona Lahaise, M^me^ Andrée Chénier, M. Gaétan Thibaudeau, M. Jean-Marie Thibault, M^me^ Hélène Poirier.

Deuxième rangée : M^me^ Monique Brun, M. Réjean Bardier, M^me^ Micheline Turmel, M^me^ Julie Delaney, M. Pierre-Antoine Guinard, M. Robert Prud'homme et M. Hubert Côté.

- Comité de vigilance et de la qualité des services (5 réunions)

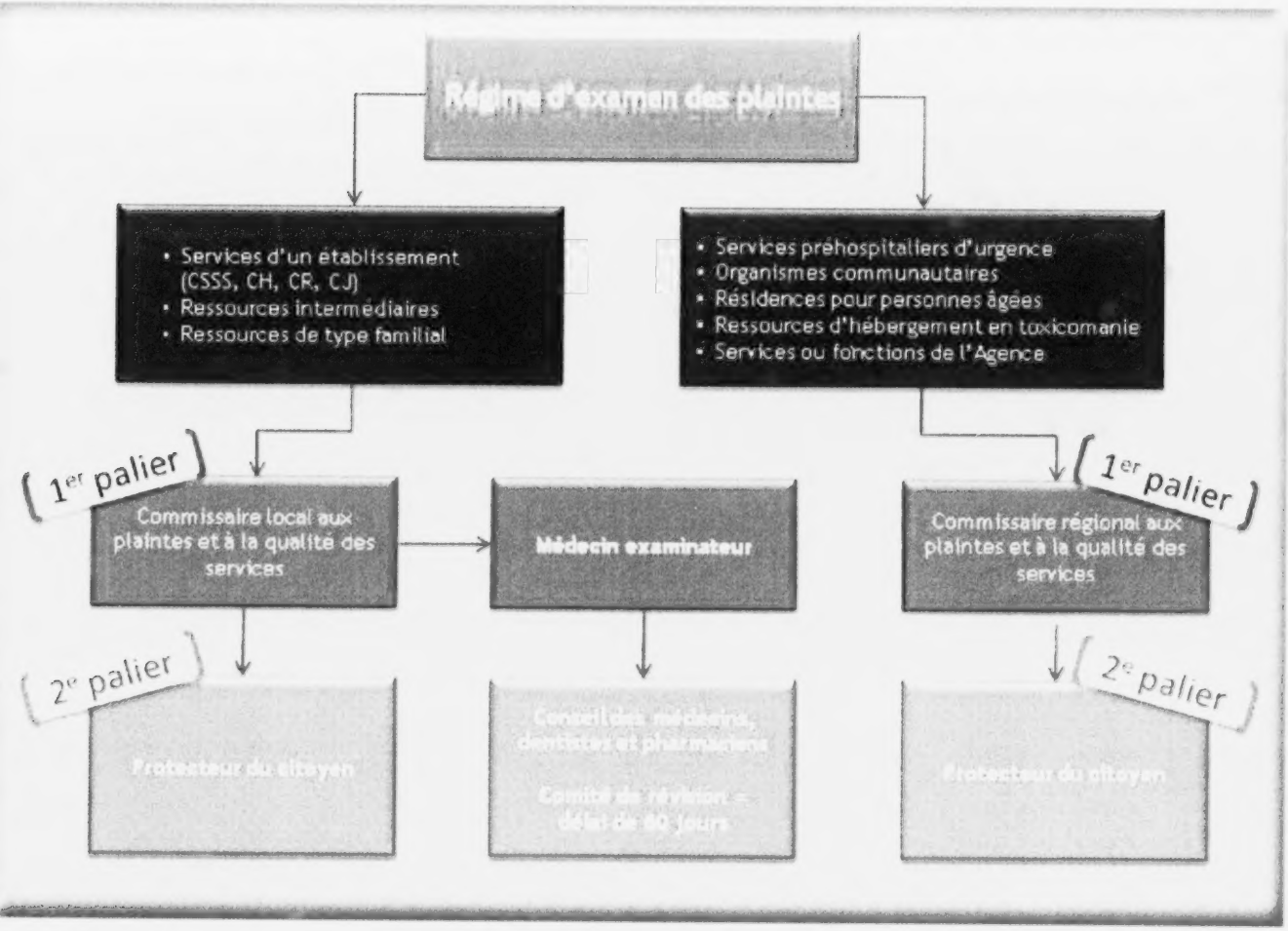
  Dans une perspective de l'amélioration de la qualité des services offerts dans le respect des droits individuels et collectifs, le conseil d'administration doit créer un Comité de vigilance, responsable principalement d'assurer auprès du conseil d'administration le suivi des recommandations du CRPQS et du Protecteur des usagers, ainsi que de veiller à ce que l'Agence s'acquitte de ses responsabilités en matière de qualité des services et du respect des droits des usagers.

- Séances du Conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides (4 présentations)

  La CRPQS utilise ce moment privilégié afin de dresser un bilan de ses activités, ainsi qu'un sommaire exécutif des plaintes. De plus, un exposé des motifs de plaintes graves ou fréquents est effectué.

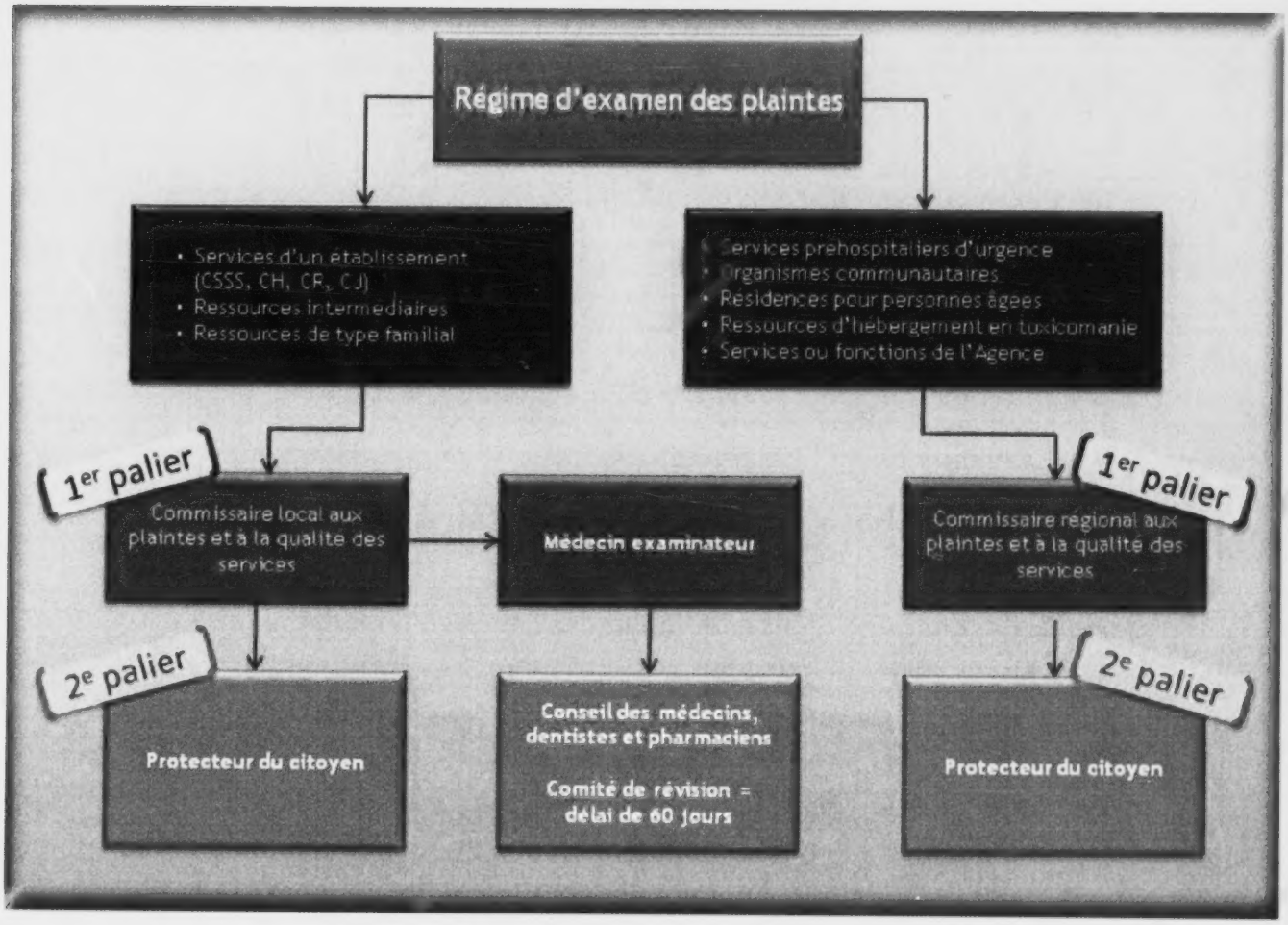
Régime de traitement des plaintes

Régime d'examen des plaintes



Bilan régional

Régime d'examen des plaintes



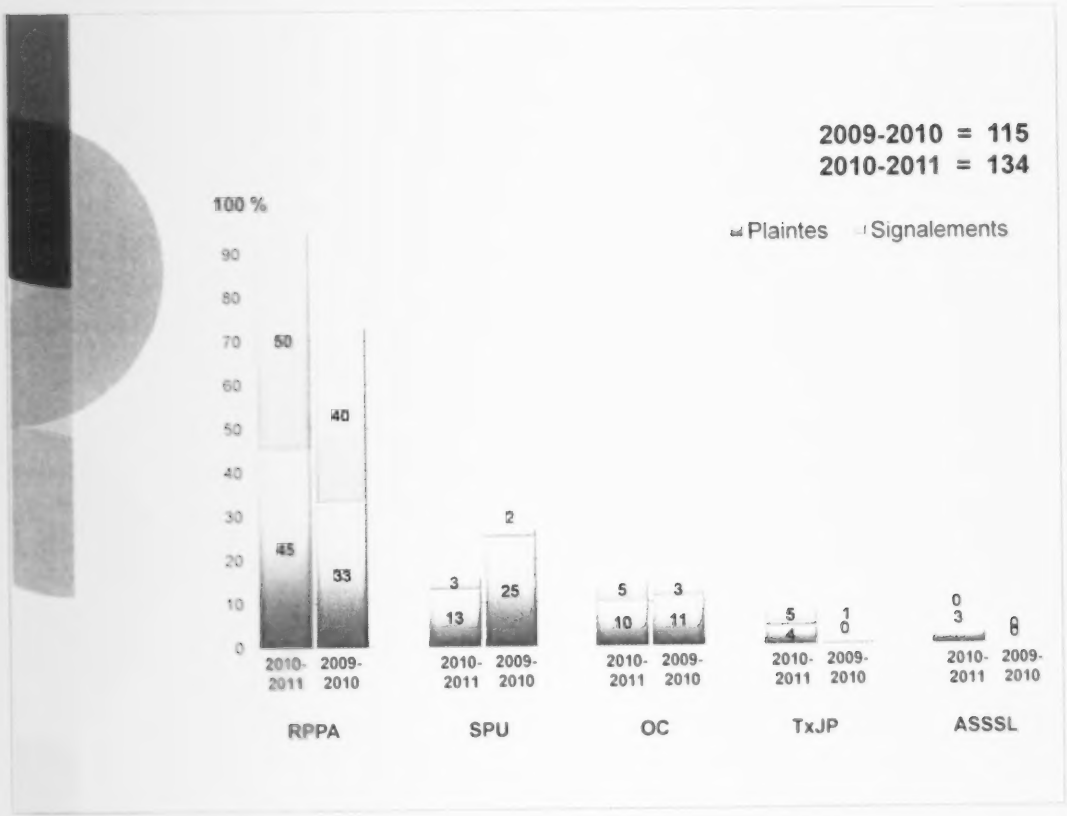
Bilan régional

Bilan régional

Compilation graphique

Ce tableau indique le nombre total de dossiers déposés entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011 en distinguant selon le type de traitement et les instances visées.

Ce graphique illustre les variations entre l'année 2009 - 2010 et l'année 2010 - 2011 en termes de traitement de dossiers en discriminant, selon le type de traitement et les instances visées.



Constats

- Il appert que le nombre de dossiers déposés a augmenté, passant à 134 par rapport à 115 au cours de l'année précédente.
- Cet accroissement concerne les résidences privées pour personnes âgées, les organismes communautaires, les centres d'hébergement en toxicomanie et jeu pathologique et l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides, alors qu'une diminution du nombre des dossiers est observable au niveau des Services préhospitaliers d'urgence.
- Enfin, une stabilité est notée en termes de ratio plaintes versus interventions.

Hypothèses

Différentes hypothèses ont été émises afin d'expliquer cette hausse, notamment l'information transmise à la population par le biais de diverses représentations, les activités de sensibilisation et campagnes publicitaires. Pensons, entre autres, à la ligne Info-abus aux aînés ainsi qu'au dossier de la certification des résidences privées pour personnes âgées ayant fait manchette dans les médias. Par ailleurs, l'entrée en vigueur, au cours de la dernière année, de la réglementation légitimant les interventions dans les ressources d'hébergement en toxicomanie et jeu pathologique, a également contribué à cette croissance du nombre de dossiers.

Mesures correctives

À titre indicatif, voici le libellé de quelques mesures correctives prescrites et entérinées par les instances visées.

En regard des résidences pour personnes âgées (RPA)

- Assurer une prestation de soins et de services de façon sécuritaire, notamment en prenant les mesures adéquates pour assurer un ratio personnel/nombre de résidents satisfaisant, eu égard à la qualité des soins à donner.
- Consolider des relations axées sur la communication respectueuse envers les résidents et leur famille favorisant une attitude ouverte de part et d'autre.
- Assurer l'obtention d'un consentement libre et éclairé en ajoutant une mention spécifique à l'effet que l'augmentation susceptible des coûts, selon l'évolution de la condition du résident, peut être substantielle.
- Assurer une offre d'activités conforme aux publicités de la résidence.
- Maintenir une collaboration avec les intervenants du CLSC en élaborant un mécanisme de prise de décision clinique.

En regard des services préhospitaliers d'urgence (SPU)

- Assurer la prestation de soins et de services de façon sécuritaire, notamment en exigeant la formation adéquate de tous les TA/Ps afin de minimiser l'incidence d'un événement fâcheux.
- Assurer un suivi particulier quant à l'obtention des privilèges et au maintien des compétences des techniciens ambulanciers/paramédics.

En regard de l'Agence (ASSSL)

- Assurer le suivi des modalités d'application du cadre normatif « Programme de soutien à la personne », notamment via un comité de suivi favorisant la mise en œuvre harmonisée de ce cadre régional et le développement d'une pratique réflexive visant à en réduire l'impact.

Statistiques

Commissaire régionale

1er avril 2010 au 31 mars 2011

Constats

- Il appert que le nombre de dossiers déposés a augmenté, passant à 134 par rapport à 115 au cours de l'année précédente.
- Cet accroissement concerne les résidences privées pour personnes âgées, les organismes communautaires, les centres d'hébergement en toxicomanie et jeu pathologique et l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides, alors qu'une diminution du nombre des dossiers est observable au niveau des Services préhospitaliers d'urgence.
- Enfin, une stabilité est notée en termes de ratio plaintes versus interventions.

Hypothèses

Différentes hypothèses ont été émises afin d'expliquer cette hausse, notamment l'information transmise à la population par le biais de diverses représentations, les activités de sensibilisation et campagnes publicitaires. Pensons, entre autres, à la ligne Info-abus aux aînés ainsi qu'au dossier de la certification des résidences privées pour personnes âgées ayant fait manchette dans les médias. Par ailleurs, l'entrée en vigueur, au cours de la dernière année, de la réglementation légitimant les interventions dans les ressources d'hébergement en toxicomanie et jeu pathologique, a également contribué à cette croissance du nombre de dossiers.

Mesures correctives

À titre indicatif, voici le libellé de quelques mesures correctives prescrites et entérinées par les instances visées.

En regard des résidences pour personnes âgées (RPA)

- Assurer une prestation de soins et de services de façon sécuritaire, notamment en prenant les mesures adéquates pour assurer un ratio personnel/nombre de résidents satisfaisant, eu égard à la qualité des soins à donner.
- Consolider des relations axées sur la communication respectueuse envers les résidents et leur famille favorisant une attitude ouverte de part et d'autre.
- Assurer l'obtention d'un consentement libre et éclairé en ajoutant une mention spécifique à l'effet que l'augmentation susceptible des coûts, selon l'évolution de la condition du résident, peut être substantielle.
- Assurer une offre d'activités conforme aux publicités de la résidence.
- Maintenir une collaboration avec les intervenants du CLSC en élaborant un mécanisme de prise de décision clinique.

En regard des services préhospitaliers d'urgence (SPU)

- Assurer la prestation de soins et de services de façon sécuritaire, notamment en exigeant la formation adéquate de tous les TA/Ps afin de minimiser l'incidence d'un événement fâcheux.
- Assurer un suivi particulier quant à l'obtention des privilèges et au maintien des compétences des techniciens ambulanciers/paramédics.

En regard de l'Agence (ASSSL)

- Assurer le suivi des modalités d'application du cadre normatif « Programme de soutien à la personne », notamment via un comité de suivi favorisant la mise en œuvre harmonisée de ce cadre régional et le développement d'une pratique réflexive visant à en réduire l'impact.

Stati

Commissaire régi le

1er avril 2010 au 31 mars 2011

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN				
En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
8	76	77	7	5

BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTION SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT			
En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
6	58	56	8

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN ET L'INSTANCE VISÉE							
INSTANCE VISÉE	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
		Nombre	%	Nombre	%		
Agence	0	3	3.95	3	3.90	0	1
Organisme communautaire	0	6	7.89	6	7.79	0	0
Résidence pour personnes âgées	1	47	61.84	43	55.84	5	3
Ressources offrant de l'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique	0	6	7.89	6	7.79	0	0
Services préhospitaliers d'urgence	7	13	17.11	18	23.38	2	1
Autre	0	1	1.32	1	1.30	0	0
TOTAL	8	76	100.00	77	100.00	7	5

ÉTAT DES DOSSIERS D'INTERVENTION DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU SELON L'INSTANCE VISÉE

INSTANCE VISÉE	En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours de traitement à la fin de l'exercice
		Nombre	%	Nombre	%	
Organisme communautaire	0	3	5.17	2	3.57	1
Résidence pour personnes âgées	5	49	84.48	48	85.71	6
Ressources offrant de l'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique	0	3	5.17	3	5.36	0
Services préhospitaliers d'urgence	1	3	5.17	3	5.36	1
TOTAL	6	58	100.00	56	100.00	8

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE DÉLAI D'EXAMEN

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	2	2.60
4 à 15 jours	8	10.39
16 à 30 jours	13	16.88
31 à 45 jours	20	25.97
Sous-total	43	55.84
46 à 60 jours	9	11.69
61 à 90 jours	12	15.58
91 à 180 jours	13	16.88
181 jours et plus	0	0.00
Sous-total	34	44.15
TOTAL	77	100.00

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN				
En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
8	76	77	7	5

BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTION SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT			
En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
6	58	56	8

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN ET L'INSTANCE VISÉE							
INSTANCE VISÉE	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
		Nombre	%	Nombre	%		
Agence	0	3	3.95	3	3.90	0	1
Organisme communautaire	0	6	7.89	6	7.79	0	0
Résidence pour personnes âgées	1	47	61.84	43	55.84	5	3
Ressources offrant de l'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique	0	6	7.89	6	7.79	0	0
Services préhospitaliers d'urgence	7	13	17.11	18	23.38	2	1
Autre	0	1	1.32	1	1.30	0	0
TOTAL	8	76	100.00	77	100.00	7	5

ÉTAT DES DOSSIERS D'INTERVENTION DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU SELON L'INSTANCE VISÉE						
INSTANCE VISÉE	En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours de traitement à la fin de l'exercice
		Nombre	%	Nombre	%	
Organisme communautaire	0	3	5.17	2	3.57	1
Résidence pour personnes âgées	5	49	84.48	48	85.71	6
Ressources offrant de l'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique	0	3	5.17	3	5.36	0
Services préhospitaliers d'urgence	1	3	5.17	3	5.36	1
TOTAL	6	58	100.00	56	100.00	8

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE DÉLAI D'EXAMEN		
DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	2	2.60
4 à 15 jours	8	10.39
16 à 30 jours	13	16.88
31 à 45 jours	20	25.97
Sous-total	43	55.84
46 à 60 jours	9	11.69
61 à 90 jours	12	15.58
91 à 180 jours	13	16.88
181 jours et plus	0	0.00
Sous-total	34	44.15
TOTAL	77	100.00

Force est d'admettre le dépassement du délai de 45 jours avant la transmission des conclusions aux parties impliquées. Qu'à cela ne tienne, dans la totalité des cas, ce non-respect du délai s'est fait d'un commun accord avec le plaignant, dans la mesure où ce délai s'avérait nécessaire, eu égard, notamment, à la complexité du cas, sa spécificité ou la non-disponibilité en temps opportun d'informations pertinentes.

Ainsi, chaque fois le délai additionnel était crucial à la conclusion satisfaisante du dossier. Ceci dit, une démarche axée sur l'accompagnement permettant d'assurer l'adhésion des parties concernées aux mesures correctives ou recommandations, est davantage souhaitable. Aucun dossier n'a fait l'objet d'un recours au protecteur du citoyen pour le non-respect du délai.

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE TRANSMIS AU 2e PALIER SELON LE MOTIF			
MOTIF	**Nombre**	**% Par motif**	**% Total**
Accessibilité			
Absence de service ou de ressource	2	50.00	13.33
Délais			
Accès téléphonique			
Temps d'attente	1	25.00	6.67
Temps réponse			
Ambulance 911	1	25.00	6.67
Sous-total	4	100.00	26.67
Aspect financier			
Sous-total	0	100.00	0.00
Droits particuliers			
Autre			
Sous-total	0	100.00	0.00
Organisation du milieu et ressources matérielles			
Alimentation			
Qualité des aliments	1	20.00	6.67
Confort et commodité			
Confort de la chambre	1	20.00	6.67
Équipement et matériel			
Bris mécanique / autre	1	20.00	6.67
Sécurité et protection			
Équipement et matériel	1	20.00	6.67
Organisation des services de sécurité			
Mécanisme de sécurité	1	20.00	6.67
Sous-total	5	100.00	33.33
Relations interpersonnelles			
Respect			
Manque à l'égard de la personne			
Autre	1	100.00	6.67
Sous-total	1	100.00	6.67
Soins et services dispensés			

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE TRANSMIS AU 2e PALIER SELON LE MOTIF			
MOTIF	**Nombre**	**% Par motif**	**% Total**
Compétence technique et professionnelle (capacité de base à faire le travail)			
Présence de formation	1	20.00	6.67
Traitement / intervention / services (action faite)			
Approche thérapeutique	2	40.00	13.33
Soins (santé physique)	1	20.00	6.67
Surveillance	1	20.00	6.67
Sous-total	5	100.00	33.33
Autre			
Sous-total	0	100.00	0.00
TOTAL	15	100.00	100.00

En matière de santé et de services sociaux, le Protecteur du citoyen agit généralement en deuxième recours après que la question ait été examinée par un commissaire local ou régional aux plaintes et à la qualité des services. Il peut toutefois intervenir en premier recours :

- s'il juge que les droits d'une personne ou d'un groupe de personnes n'ont pas été respectés, ou que ces personnes sont menacées et que l'exercice du recours prévu en première étape serait inutile ou inapproprié;
- si, dans un délai de 45 jours, la personne n'a pas eu de réponse du commissaire à qui elle s'est adressée;
- s'il reçoit un signalement.

PLAINTES ET INTERVENTIONS ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF			
MOTIF	**PLAINTE**	**INTERVENTION**	**TOTAL**
Accessibilité			
Absence de service ou de ressource	6	4	10
Délais			
Accès téléphonique			
Temps d'attente	1	0	1
Temps réponse			
Ambulance 911	4	1	5
Difficulté d'accès			
Aux services réseau	1	0	1
Refus de services			
Services d'urgence	1	0	1
Soins / services / programmes	2	0	2
Autre	1	0	1
Sous-total	16	5	21
Aspect financier			

Force est d'admettre le dépassement du délai de 45 jours avant la transmission des conclusions aux parties impliquées. Qu'à cela ne tienne, dans la totalité des cas, ce non-respect du délai s'est fait d'un commun accord avec le plaignant, dans la mesure où ce délai s'avérait nécessaire, eu égard, notamment, à la complexité du cas, sa spécificité ou la non-disponibilité en temps opportun d'informations pertinentes.

Ainsi, chaque fois le délai additionnel était crucial à la conclusion satisfaisante du dossier. Ceci dit, une démarche axée sur l'accompagnement permettant d'assurer l'adhésion des parties concernées aux mesures correctives ou recommandations, est davantage souhaitable. Aucun dossier n'a fait l'objet d'un recours au protecteur du citoyen pour le non-respect du délai.

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE TRANSMIS AU 2e PALIER SELON LE MOTIF			
MOTIF	**Nombre**	**% Par motif**	**% Total**
Accessibilité			
Absence de service ou de ressource	2	50.00	13.33
Délais			
Accès téléphonique			
Temps d'attente	1	25.00	6.67
Temps réponse			
Ambulance 911	1	25.00	6.67
Sous-total	4	100.00	26.67
Aspect financier			
Sous-total	0	100.00	0.00
Droits particuliers			
Autre			
Sous-total	0	100.00	0.00
Organisation du milieu et ressources matérielles			
Alimentation			
Qualité des aliments	1	20.00	6.67
Confort et commodité			
Confort de la chambre	1	20.00	6.67
Équipement et matériel			
Bris mécanique / autre	1	20.00	6.67
Sécurité et protection			
Équipement et matériel	1	20.00	6.67
Organisation des services de sécurité			
Mécanisme de sécurité	1	20.00	6.67
Sous-total	5	100.00	33.33
Relations interpersonnelles			
Respect			
Manque à l'égard de la personne			
Autre	1	100.00	6.67
Sous-total	1	100.00	6.67
Soins et services dispensés			

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE TRANSMIS AU 2e PALIER SELON LE MOTIF			
MOTIF	**Nombre**	**% Par motif**	**% Total**
Compétence technique et professionnelle (capacité de base à faire le travail)			
Présence de formation	1	20.00	6.67
Traitement / intervention / services (action faite)			
Approche thérapeutique	2	40.00	13.33
Soins (santé physique)	1	20.00	6.67
Surveillance	1	20.00	6.67
Sous-total	5	100.00	33.33
Autre			
Sous-total	0	100.00	0.00
TOTAL	15	100.00	100.00

En matière de santé et de services sociaux, le Protecteur du citoyen agit généralement en deuxième recours après que la question ait été examinée par un commissaire local ou régional aux plaintes et à la qualité des services. Il peut toutefois intervenir en premier recours :

- s'il juge que les droits d'une personne ou d'un groupe de personnes n'ont pas été respectés, ou que ces personnes sont menacées et que l'exercice du recours prévu en première étape serait inutile ou inapproprié;
- si, dans un délai de 45 jours, la personne n'a pas eu de réponse du commissaire à qui elle s'est adressée;
- s'il reçoit un signalement.

PLAINTES ET INTERVENTIONS ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF			
MOTIF	**PLAINTE**	**INTERVENTION**	**TOTAL**
Accessibilité			
Absence de service ou de ressource	6	4	10
Délais			
Accès téléphonique			
Temps d'attente	1	0	1
Temps réponse			
Ambulance 911	4	1	5
Difficulté d'accès			
Aux services réseau	1	0	1
Refus de services			
Services d'urgence	1	0	1
Soins / services / programmes	2	0	2
Autre	1	0	1
Sous-total	16	5	21
Aspect financier			

PLAINTES ET INTERVENTIONS

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF

MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Allocation de ressources matérielles et financières			
Aide financière	1	0	1
Autre	0	1	1
Facturation			
De matériel de soins	0	1	1
De soins et services	3	2	5
Frais de déplacement / transport			
Frais de transport	1	0	1
Frais transport ambulancier	3	0	3
Frais d'hébergement / placement			
Contribution placement / hébergement			
Facturation inadéquate	0	1	1
Frais de chambre	1	1	2
Autre	0	2	2
Autre	0	1	1
Sous-total	9	9	18
Droits particuliers			
Consentement			
Refus			
De transport	1	0	1
Autre			
Sécurité	1	0	1
De l'usager			
Facteurs de risques propres à l'usager non considéré	1	1	2
Sous-total	3	1	4
Organisation du milieu et ressources matérielles			
Alimentation			
Organisation du service alimentaire			
Assistance à l'usager	0	1	1
Horaire des repas	1	0	1
Manque de variété	1	4	5
Organisation fonctionnelle	1	2	3
Température de l'aliment servi	0	1	1
Autre	0	1	1
Personnalisation de l'alimentation			
Respect des choix (aversion, préférences et quantité)	1	0	1
Qualité des aliments	5	7	12
Respect des normes requises			
Guide alimentaire	7	6	13
Autre	0	1	1

PLAINTES ET INTERVENTIONS

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF

MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Compatibilité des clientèles			
Âge	1	0	1
Conditions d'intervention ou de séjour adaptées			
Autre	1	0	1
Confort et commodité			
Confort de la chambre	3	0	3
Confort et aménagement des espaces à la clientèle	1	0	1
Respect des habitudes et choix de vie de l'usager hébergé (approche milieu de vie) personnalisation	3	0	3
Température des lieux	1	1	2
Tranquillité/bruit	1	0	1
Autre	0	1	1
Équipement et matériel			
Bris mécanique / autre	2	1	3
Désuétude	1	1	2
Disponibilité	1	1	2
Autre	0	1	1
Hygiène / salubrité / désinfection			
Équipements	1	0	1
Lieux	5	6	11
Matériel	1	2	3
Autre	0	2	2
Organisation spatiale			
Accessibilité des lieux	0	1	1
Adaptation des lieux	1	5	6
Autre	0	1	1
Règles et procédures du milieu			
Programmation des activités	1	1	2
Respect des règles	2	1	3
Autre	1	0	1
Sécurité et protection			
Biens personnels			
Vol	1	1	2
Entreposage des médicaments et des déchets médicaux	0	3	3
Équipement et matériel	1	3	4
Lieux			
Chute	2	1	3
Autre	0	1	1
Organisation des services de sécurité			

PLAINTES ET INTERVENTIONS

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF

MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Allocation de ressources matérielles et financières			
Aide financière	1	0	1
Autre	0	1	1
Facturation			
De matériel de soins	0	1	1
De soins et services	3	2	5
Frais de déplacement / transport			
Frais de transport	1	0	1
Frais transport ambulancier	3	0	3
Frais d'hébergement / placement			
Contribution placement / hébergement			
Facturation inadéquate	0	1	1
Frais de chambre	1	1	2
Autre	0	2	2
Autre	0	1	1
Sous-total	9	9	18
Droits particuliers			
Consentement			
Refus			
De transport	1	0	1
Autre			
Sécurité	1	0	1
De l'usager			
Facteurs de risques propres à l'usager non considéré	1	1	2
Sous-total	3	1	4
Organisation du milieu et ressources matérielles			
Alimentation			
Organisation du service alimentaire			
Assistance à l'usager	0	1	1
Horaire des repas	1	0	1
Manque de variété	1	4	5
Organisation fonctionnelle	1	2	3
Température de l'aliment servi	0	1	1
Autre	0	1	1
Personnalisation de l'alimentation			
Respect des choix (aversion, préférences et quantité)	1	0	1
Qualité des aliments	5	7	12
Respect des normes requises			
Guide alimentaire	7	6	13
Autre	0	1	1

PLAINTES ET INTERVENTIONS

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF

MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Compatibilité des clientèles			
Âge	1	0	1
Conditions d'intervention ou de séjour adaptées			
Autre	1	0	1
Confort et commodité			
Confort de la chambre	3	0	3
Confort et aménagement des espaces à la clientèle	1	0	1
Respect des habitudes et choix de vie de l'usager hébergé (approche milieu de vie) personnalisation	3	0	3
Température des lieux	1	1	2
Tranquillité/bruit	1	0	1
Autre	0	1	1
Équipement et matériel			
Bris mécanique / autre	2	1	3
Désuétude	1	1	2
Disponibilité	1	1	2
Autre	0	1	1
Hygiène / salubrité / désinfection			
Équipements	1	0	1
Lieux	5	6	11
Matériel	1	2	3
Autre	0	2	2
Organisation spatiale			
Accessibilité des lieux	0	1	1
Adaptation des lieux	1	5	6
Autre	0	1	1
Règles et procédures du milieu			
Programmation des activités	1	1	2
Respect des règles	2	1	3
Autre	1	0	1
Sécurité et protection			
Biens personnels			
Vol	1	1	2
Entreposage des médicaments et des déchets médicaux	0	3	3
Équipement et matériel	1	3	4
Lieux			
Chute	2	1	3
Autre	0	1	1
Organisation des services de sécurité			

PLAINTES ET INTERVENTIONS

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF

MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Mécanisme de sécurité	2	2	4
Présence de personnel responsable	0	2	2
Système d'appel à l'aide / cloche d'appel	0	1	1
Autre	0	1	1
Sous-total	49	63	112
Relations interpersonnelles			
Abus			
Abus par un intervenant, par un professionnel, ou un médecin			
D'autorité	6	6	12
Matériel et financier	2	2	4
Physique	3	2	5
Verbal	9	3	12
Abus par un usager ou par un tiers non-intervenant			
Physique	1	0	1
Sexuel			
Autre	0	1	1
Harcèlement psychologique (répétitif)	4	1	5
Menace	1	1	2
Négligence	1	1	2
Représailles ou intimidation suite au dépôt d'une plainte	1	0	1
Autre	0	1	1
Communication / attitude			
Attitude non verbale inappropriée	0	1	1
Commentaires discriminatoires	2	1	3
Manque d'empathie	2	1	3
Manque d'information	0	1	1
Autre	2	3	5
Discrimination-racisme			
Propos offensants	2	0	2
Autre	0	1	1
Respect			
Manque à l'égard de la personne			
Manque à l'égard de l'autonomie	1	0	1
Manque à l'égard de l'intimité physique	1	0	1
Manque de politesse	4	4	8
Autre	3	0	3
Manque à l'égard de la vie privée	5	2	7
Autre	0	1	1

PLAINTES ET INTERVENTIONS

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF

MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Sous-total	50	33	83
Soins et services dispensés			
Compétence technique et professionnelle (capacité de base à faire le travail)			
Habiletés techniques et professionnelles	5	10	15
Présence de formation	1	3	4
Respect du Code des professions concernées	0	2	2
Autre	0	1	1
Continuité			
Arrêt de service	1	0	1
Instabilité ou mouvement du personnel	0	1	1
Insuffisance de service ou de ressource	1	2	3
Décision clinique			
Décision d'appliquer une mesure d'encadrement envers un usager	1	0	1
Organisation des soins et services (systémique)			
Propre à l'établissement	4	3	7
Propre à l'installation	1	1	2
Propre à une ressource non institutionnelle (RI, RTF, etc.)	0	1	1
Traitement / intervention / services (action faite)			
Abandon, refus de porter assistance à une personne en danger	0	2	2
Approche thérapeutique	4	2	6
Contention	0	2	2
Interventions	1	0	1
Isolement	0	1	1
Médication	5	10	15
Soins (santé physique)	7	7	14
Surveillance	4	6	10
Transport			
Ambulance	3	1	4
Sous-total	38	55	93
Sous-total	1	0	1
TOTAL	166	166	332

PLAINTES ET INTERVENTIONS

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF

MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Mécanisme de sécurité	2	2	4
Présence de personnel responsable	0	2	2
Système d'appel à l'aide / cloche d'appel	0	1	1
Autre	0	1	1
Sous-total	49	63	112
Relations interpersonnelles			
Abus			
Abus par un intervenant, par un professionnel, ou un médecin			
D'autorité	6	6	12
Matériel et financier	2	2	4
Physique	3	2	5
Verbal	9	3	12
Abus par un usager ou par un tiers non-intervenant			
Physique	1	0	1
Sexuel			
Autre	0	1	1
Harcèlement psychologique (répétitif)	4	1	5
Menace	1	1	2
Négligence	1	1	2
Représailles ou intimidation suite au dépôt d'une plainte	1	0	1
Autre	0	1	1
Communication / attitude			
Attitude non verbale inappropriée	0	1	1
Commentaires discriminatoires	2	1	3
Manque d'empathie	2	1	3
Manque d'information	0	1	1
Autre	2	3	5
Discrimination-racisme			
Propos offensants	2	0	2
Autre	0	1	1
Respect			
Manque à l'égard de la personne			
Manque à l'égard de l'autonomie	1	0	1
Manque à l'égard de l'intimité physique	1	0	1
Manque de politesse	4	4	8
Autre	3	0	3
Manque à l'égard de la vie privée	5	2	7
Autre	0	1	1

PLAINTES ET INTERVENTIONS

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF

MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Sous-total	50	33	83
Soins et services dispensés			
Compétence technique et professionnelle (capacité de base à faire le travail)			
Habiletés techniques et professionnelles	5	10	15
Présence de formation	1	3	4
Respect du Code des professions concernées	0	2	2
Autre	0	1	1
Continuité			
Arrêt de service	1	0	1
Instabilité ou mouvement du personnel	0	1	1
Insuffisance de service ou de ressource	1	2	3
Décision clinique			
Décision d'appliquer une mesure d'encadrement envers un usager	1	0	1
Organisation des soins et services (systémique)			
Propre à l'établissement	4	3	7
Propre à l'installation	1	1	2
Propre à une ressource non institutionnelle (RI, RTF, etc.)	0	1	1
Traitement / intervention / services (action faite)			
Abandon, refus de porter assistance à une personne en danger	0	2	2
Approche thérapeutique	4	2	6
Contention	0	2	2
Interventions	1	0	1
Isolement	0	1	1
Médication	5	10	15
Soins (santé physique)	7	7	14
Surveillance	4	6	10
Transport			
Ambulance	3	1	4
Sous-total	38	55	93
Sous-total	1	0	1
TOTAL	166	166	332

Bilan des établissements locaux

Faits saillants

919 plaintes en première instance ont été reçues (une augmentation de 182 plaintes par rapport à 2009-2010.

- 744 plaintes par les commissaires locaux
- 175 plaintes par les médecins examinateurs

204 interventions de la propre initiative des CLPQS ont été amorcées (une augmentation de 2 interventions par rapport à 2009-2010.

894 plaintes en première instance ont été conclues au 1er avril 2010.

- 739 plaintes par les commissaires locaux
- 155 plaintes par les médecins examinateurs

Le délai de traitement des plaintes à l'intérieur des 45 jours déterminés par la Loi de la santé et des services sociaux est passé de 68 % en 2009-2010 à 71 % en 2010-2011 pour les commissaires locaux et de 51 % en 2009-2010 à 59 % en 2010-2011 pour les médecins examinateurs.

45 plaintes traitées par les commissaires locaux ont été transmises à l'attention du Protecteur du citoyen au deuxième palier et 9 plaintes traitées par les médecins examinateurs ont été transmises au deuxième palier, soit les comités de révision.

Stati

Commissaires loc

1er avril 2010 au 31 mars 2011

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN				
En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
64	744	739	69	45

BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTION SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT			
En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
13	204	203	14

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE DÉLAI D'EXAMEN		
DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	73	9.88
4 à 15 jours	158	21.38
16 à 30 jours	119	16.10
31 à 45 jours	178	24.09
Sous-total	528	71.45
46 à 60 jours	72	9.74
61 à 90 jours	94	12.72
91 à 180 jours	45	6.09
181 jours et plus	0	0.00
Sous-total	211	28.55
TOTAL	739	100.00

PLAINTES ET INTERVENTIONS

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF

MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Accessibilité			
Absence de service ou de ressource	13	0	13
Délais			
Accès à une chambre	2	1	3
Accès téléphonique			
Obtention de la ligne	0	1	1
Divulgation d'accident	1	0	1
Rendez-vous			
Date de rendez-vous reçu	1	0	1
Temps d'attente pour obtenir le rendez-vous	11	6	17
Autre	2	1	3
Report			
De chirurgie	6	1	7
Autre	1	0	1
Services d'urgence			
Services médicaux	21	6	27
Services professionnels	1	0	1
Triage urgence-hôpital	6	1	7
Soins / services / programmes			
Listes d'attentes	23	0	23
Respect des délais prescrits	2	1	3
Temps d'attente pour obtenir un résultat ou un rapport	8	4	12
Autre	4	2	6
Temps réponse			
Autre	2	0	2
Transport retour à domicile	0	1	1
Autre	1	0	1
Difficulté d'accès			
À un processus de transfert	4	2	6
Aux services formellement requis	17	3	20
Aux services réseau	1	0	1
Autre	1	0	1
Refus de services			
Équipement ou aide technique	2	0	2
Rendez-vous	0	2	2
Services d'urgence	2	0	2
Soins / services / programmes	11	2	13
Autre	3	0	3
Autre	0	1	1
Sous-total	146	35	181

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN				
En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
64	744	739	69	45

BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTION SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT			
En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
13	204	203	14

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE DÉLAI D'EXAMEN		
DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	73	9.88
4 à 15 jours	158	21.38
16 à 30 jours	119	16.10
31 à 45 jours	178	24.09
Sous-total	528	71.45
46 à 60 jours	72	9.74
61 à 90 jours	94	12.72
91 à 180 jours	45	6.09
181 jours et plus	0	0.00
Sous-total	211	28.55
TOTAL	739	100.00

PLAINTES ET INTERVENTIONS

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF

MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Accessibilité			
Absence de service ou de ressource	13	0	13
Délais			
Accès à une chambre	2	1	3
Accès téléphonique			
Obtention de la ligne	0	1	1
Divulgation d'accident	1	0	1
Rendez-vous			
Date de rendez-vous reçu	1	0	1
Temps d'attente pour obtenir le rendez-vous	11	6	17
Autre	2	1	3
Report			
De chirurgie	6	1	7
Autre	1	0	1
Services d'urgence			
Services médicaux	21	6	27
Services professionnels	1	0	1
Triage urgence-hôpital	6	1	7
Soins / services / programmes			
Listes d'attentes	23	0	23
Respect des délais prescrits	2	1	3
Temps d'attente pour obtenir un résultat ou un rapport	8	4	12
Autre	4	2	6
Temps réponse			
Autre	2	0	2
Transport retour à domicile	0	1	1
Autre	1	0	1
Difficulté d'accès			
À un processus de transfert	4	2	6
Aux services formellement requis	17	3	20
Aux services réseau	1	0	1
Autre	1	0	1
Refus de services			
Équipement ou aide technique	2	0	2
Rendez-vous	0	2	2
Services d'urgence	2	0	2
Soins / services / programmes	11	2	13
Autre	3	0	3
Autre	0	1	1
Sous-total	146	35	181

PLAINTES ET INTERVENTIONS

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF

MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Aspect financier			
Allocation de ressources matérielles et financières			
Aide financière	15	0	15
Besoins spéciaux	1	0	1
Prestations reçues par les usagers	1	0	1
Facturation			
À des non-résidents du Québec	4	0	4
De formulaires / attestations / documents	3	2	5
De la non-éligibilité RAMQ	1	0	1
De matériel de soins	2	0	2
De médicament / vaccins / etc.	7	0	7
De soins et services	11	0	11
Autre	1	1	2
Frais de déplacement / transport			
Frais de stationnement	1	0	1
Frais de transport	10	1	11
Frais transport ambulancier	95	3	98
Autre	1	0	1
Frais d'hébergement / placement			
Contribution placement / hébergement			
Crédit	2	0	2
Facturation inadéquate	14	1	15
Frais de chambre	71	3	74
Legs et sollicitation	0	2	2
Processus de réclamation	2	2	4
Sous-total	242	15	257
Droits particuliers			
Accès au dossier de l'usager et dossier de plainte			
Accès			
Délais d'accès	1	0	1
Refus d'accès	1	0	1
Autre	1	0	1
Assistance	1	0	1
Confidentialité	6	5	11
Obtention d'une attestation, d'un formulaire complété	0	1	1
Rectification	1	0	1
Transmission	2	0	2
Assistance / accompagnement	0	1	1
Choix du professionnel	1	0	1
Choix de l'établissement			

PLAINTES ET INTERVENTIONS

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF

MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Découpage territorial	2	0	2
Hébergement			
Permanent	1	1	2
Transitoire	1	0	1
Sectorisation psychiatrique	1	0	1
Transport vers un établissement	1	0	1
Consentement			
Libre et éclairé aux services	1	1	2
Droit à l'information			
Sur les droits et recours	0	2	2
Sur les services et modes d'accès	12	1	13
Sur l'état de santé	4	2	6
Sur tout incident ou accident survenu	5	0	5
Autre	2	2	4
Droit à un accommodement raisonnable			
Lié à un handicap	0	1	1
Droit de communiquer			
Autre	0	2	2
Droit linguistique			
Accès à une communication assistée			
Dans la langue parlée	1	0	1
Accès aux services en langue anglaise	1	3	4
Participation de l'usager ou de son représentant			
À l'élaboration de son PI PSI	1	0	1
Aux décisions affectant son état de santé et bien-être	2	1	3
Représentation			
Par mandat	1	0	1
Régime de protection	1	1	2
Sécurité			
De l'usager			
Facteurs de risques propres à l'usager non considéré	2	3	5
Autre	2	3	5
Du processus de prestation sécuritaire des soins et des services (incident ou accident)			
Non-déclaration	1	0	1
Non-divulgation	0	1	1
Autre	1	1	2
Sous-total	57	32	89
Organisation du milieu et ressources matérielles			
Alimentation			
Organisation du service alimentaire			
Assistance à l'usager	1	0	1

PLAINTES ET INTERVENTIONS

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF

MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Aspect financier			
Allocation de ressources matérielles et financières			
Aide financière	15	0	15
Besoins spéciaux	1	0	1
Prestations reçues par les usagers	1	0	1
Facturation			
À des non-résidents du Québec	4	0	4
De formulaires / attestations / documents	3	2	5
De la non-éligibilité RAMQ	1	0	1
De matériel de soins	2	0	2
De médicament / vaccins / etc.	7	0	7
De soins et services	11	0	11
Autre	1	1	2
Frais de déplacement / transport			
Frais de stationnement	1	0	1
Frais de transport	10	1	11
Frais transport ambulancier	95	3	98
Autre	1	0	1
Frais d'hébergement / placement			
Contribution placement / hébergement			
Crédit	2	0	2
Facturation inadéquate	14	1	15
Frais de chambre	71	3	74
Legs et sollicitation	0	2	2
Processus de réclamation	2	2	4
Sous-total	242	15	257
Droits particuliers			
Accès au dossier de l'usager et dossier de plainte			
Accès			
Délais d'accès	1	0	1
Refus d'accès	1	0	1
Autre	1	0	1
Assistance	1	0	1
Confidentialité	6	5	11
Obtention d'une attestation, d'un formulaire complété	0	1	1
Rectification	1	0	1
Transmission	2	0	2
Assistance / accompagnement	0	1	1
Choix du professionnel	1	0	1
Choix de l'établissement			

PLAINTES ET INTERVENTIONS

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF

MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Découpage territorial	2	0	2
Hébergement			
Permanent	1	1	2
Transitoire	1	0	1
Sectorisation psychiatrique	1	0	1
Transport vers un établissement	1	0	1
Consentement			
Libre et éclairé aux services	1	1	2
Droit à l'information			
Sur les droits et recours	0	2	2
Sur les services et modes d'accès	12	1	13
Sur l'état de santé	4	2	6
Sur tout incident ou accident survenu	5	0	5
Autre	2	2	4
Droit à un accommodement raisonnable			
Lié à un handicap	0	1	1
Droit de communiquer			
Autre	0	2	2
Droit linguistique			
Accès à une communication assistée			
Dans la langue parlée	1	0	1
Accès aux services en langue anglaise	1	3	4
Participation de l'usager ou de son représentant			
À l'élaboration de son PI PSI	1	0	1
Aux décisions affectant son état de santé et bien-être	2	1	3
Représentation			
Par mandat	1	0	1
Régime de protection	1	1	2
Sécurité			
De l'usager			
Facteurs de risques propres à l'usager non considéré	2	3	5
Autre	2	3	5
Du processus de prestation sécuritaire des soins et des services (incident ou accident)			
Non-déclaration	1	0	1
Non-divulgation	0	1	1
Autre	1	1	2
Sous-total	57	32	89
Organisation du milieu et ressources matérielles			
Alimentation			
Organisation du service alimentaire			
Assistance à l'usager	1	0	1

PLAINTES ET INTERVENTIONS

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF

MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Manque de variété	1	1	2
Organisation fonctionnelle	1	0	1
Température de l'aliment servi	1	0	1
Personnalisation de l'alimentation			
Diète	1	0	1
Respect des choix (aversion, préférences et quantité)	1	0	1
Autre	1	0	1
Qualité des aliments	4	0	4
Respect des normes requises			
Guide alimentaire	1	0	1
Autre	0	3	3
Autre	1	0	1
Compatibilité des clientèles			
Diagnostic	1	0	1
Sexe	1	0	1
Trouble de comportement	0	3	3
Conditions d'intervention ou de séjour adaptées	0	1	1
Aux incapacités de la personne	1	0	1
Participation aux tâches de la vie quotidienne	1	0	1
Confort et commodité			
Aménagement des salles de bains et toilettes	2	1	3
Cafétéria publique, restauration pour le public	0	1	1
Confort de la chambre	0	1	1
Confort de la civière et des équipements	2	2	4
Confort et aménagement des espaces à la clientèle	3	2	5
Guichet automatique, distributrice de monnaie	0	1	1
Intimité des lieux	2	1	3
Qualité de l'air	0	1	1
Respect de la Loi sur le tabac	1	0	1
Température des lieux	2	1	3
Tranquillité/bruit	0	1	1
Équipement et matériel			
Disponibilité	4	2	6
Autre	2	0	2
Hygiène / salubrité / désinfection			
Lieux	9	2	11
Matériel	2	0	2
Autre	5	0	5
Organisation spatiale			
Accessibilité des lieux	4	1	5

PLAINTES ET INTERVENTIONS

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF

MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Aire désignée pour fumeurs	1	0	1
Désuétude des lieux	1	0	1
Stationnement	3	2	5
Autre	2	0	2
Règles et procédures du milieu			
Choix des chambres	2	0	2
Connaissance des règles	3	0	3
Fréquence du changement de chambre / répartition	7	1	8
Heures de visites	2	0	2
Présence de règles et procédures	2	3	5
Programmation des activités	0	2	2
Respect des règles	0	2	2
Autre	2	1	3
Sécurité et protection			
Biens personnels			
Perte	9	0	9
Vol	6	1	7
Équipement et matériel	1	0	1
Lieux			
Chute	4	0	4
Fugue	1	1	2
Autre	0	1	1
Mécanismes de prévention des infections	1	0	1
Système d'appel à l'aide / cloche d'appel	1	0	1
Autre	0	1	1
Autre	2	0	2
Sous-total	105	40	145
Relations interpersonnelles			
Abus			
Abus par un intervenant, par un professionnel, ou un médecin			
D'autorité	4	3	7
Matériel et financier	0	2	2
Physique	6	1	7
Sexuel			
Agression sexuelle	2	0	2
Autre	1	0	1
Abus par un usager ou par un tiers non-intervenant			
Physique	0	1	1
Sexuel			
Harcèlement sexuel	0	1	1

PLAINTES ET INTERVENTIONS

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF

MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Manque de variété	1	1	2
Organisation fonctionnelle	1	0	1
Température de l'aliment servi	1	0	1
Personnalisation de l'alimentation			
Diète	1	0	1
Respect des choix (aversion, préférences et quantité)	1	0	1
Autre	1	0	1
Qualité des aliments	4	0	4
Respect des normes requises			
Guide alimentaire	1	0	1
Autre	0	3	3
Autre	1	0	1
Compatibilité des clientèles			
Diagnostic	1	0	1
Sexe	1	0	1
Trouble de comportement	0	3	3
Conditions d'intervention ou de séjour adaptées	0	1	1
Aux incapacités de la personne	1	0	1
Participation aux tâches de la vie quotidienne	1	0	1
Confort et commodité			
Aménagement des salles de bains et toilettes	2	1	3
Cafétéria publique, restauration pour le public	0	1	1
Confort de la chambre	0	1	1
Confort de la civière et des équipements	2	2	4
Confort et aménagement des espaces à la clientèle	3	2	5
Guichet automatique, distributrice de monnaie	0	1	1
Intimité des lieux	2	1	3
Qualité de l'air	0	1	1
Respect de la Loi sur le tabac	1	0	1
Température des lieux	2	1	3
Tranquillité/bruit	0	1	1
Équipement et matériel			
Disponibilité	4	2	6
Autre	2	0	2
Hygiène / salubrité / désinfection			
Lieux	9	2	11
Matériel	2	0	2
Autre	5	0	5
Organisation spatiale			
Accessibilité des lieux	4	1	5

PLAINTES ET INTERVENTIONS

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF

MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Aire désignée pour fumeurs	1	0	1
Désuétude des lieux	1	0	1
Stationnement	3	2	5
Autre	2	0	2
Règles et procédures du milieu			
Choix des chambres	2	0	2
Connaissance des règles	3	0	3
Fréquence du changement de chambre / répartition	7	1	8
Heures de visites	2	0	2
Présence de règles et procédures	2	3	5
Programmation des activités	0	2	2
Respect des règles	0	2	2
Autre	2	1	3
Sécurité et protection			
Biens personnels			
Perte	9	0	9
Vol	6	1	7
Équipement et matériel	1	0	1
Lieux			
Chute	4	0	4
Fugue	1	1	2
Autre	0	1	1
Mécanismes de prévention des infections	1	0	1
Système d'appel à l'aide / cloche d'appel	1	0	1
Autre	0	1	1
Autre	2	0	2
Sous-total	105	40	145
Relations interpersonnelles			
Abus			
Abus par un intervenant, par un professionnel, ou un médecin			
D'autorité	4	3	7
Matériel et financier	0	2	2
Physique	6	1	7
Sexuel			
Agression sexuelle	2	0	2
Autre	1	0	1
Abus par un usager ou par un tiers non-intervenant			
Physique	0	1	1
Sexuel			
Harcèlement sexuel	0	1	1

PLAINTES ET INTERVENTIONS

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF

MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Autre	0	1	1
Communication / attitude			
Attitude non verbale inappropriée	4	2	6
Commentaires discriminatoires	3	0	3
Manque de clarté	3	2	5
Manque de compréhension	7	1	8
Manque d'écoute	5	2	7
Manque d'empathie	29	5	34
Manque d'information	6	2	8
Refus de s'identifier	2	0	2
Autre	9	2	11
Discrimination-racisme			
Commentaires discriminatoires	1	0	1
Fiabilité / disponibilité	13	1	14
Respect			
Manque à l'égard de la personne			
Manque à l'égard de l'autonomie	1	0	1
Manque à l'égard de l'intimité physique	2	0	2
Manque de politesse	37	5	42
Autre	0	1	1
Manque à l'égard de la vie privée	4	1	5
Autre	2	1	3
Autre	3	0	3
Sous-total	144	34	178
Soins et services dispensés			
Compétence technique et professionnelle (capacité de base à faire le travail)			
Habiletés techniques et professionnelles	42	15	57
Respect du Code des professions concernées	2	0	2
Autre	1	0	1
Continuité			
Absence de suivi	20	7	27
Arrêt de service	5	2	7
Congé ou fin de service prématuré	5	1	6
Coordination entre les services			
Interne	4	3	7
Réseau	2	1	3
Autre	2	0	2
Instabilité ou mouvement du personnel	5	0	5
Insuffisance de service ou de ressource	4	2	6
Orientation inappropriée	4	0	4

PLAINTES ET INTERVENTIONS

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF

MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Décision clinique			
Choix de médication	4	0	4
Décision d'appliquer une contention	4	1	5
Décision d'appliquer une mesure d'encadrement envers un usager	1	1	2
Décision de placer en isolement	2	0	2
Décision de priorisation	2	0	2
Décisions et interventions liées à un processus judiciaire			
Application de la discrétion confiée au DPJ	4	0	4
Mesures disciplinaires envers les usagers	1	0	1
Mise sous garde	0	2	2
Respect de l'ordonnance	8	1	9
Restriction de communication	2	0	2
Sortie autorisée	3	1	4
Visite non supervisée	3	0	3
Visite supervisée	14	0	14
Autre	1	0	1
Évaluation et jugement professionnels	47	3	50
Organisation des soins et services (systémique)			
Propre à l'établissement	10	1	11
Propre à l'installation	1	2	3
Propre à une ressource non institutionnelle (RI, RTF, etc.)	1	3	4
Réseau / régional	1	0	1
Traitement / intervention / services (action faite)			
Abandon, refus de porter assistance à une personne en danger	1	0	1
Approche thérapeutique	4	4	8
Contention	6	1	7
Coordination des acteurs	1	0	1
Interventions	29	3	32
Isolement	0	1	1
Médication	14	3	17
Plan de services ou plan d'intervention			
Absence de plan	2	0	2
Application / suivi	5	0	5
Élaboration / contenu	2	0	2
Révision	0	1	1
Processus de transfert			
D'unité, de service, de division	2	0	2
Inter région	2	0	2
Protocole clinique	0	1	1

PLAINTES ET INTERVENTIONS

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF

MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Autre	0	1	1
Communication / attitude			
Attitude non verbale inappropriée	4	2	6
Commentaires discriminatoires	3	0	3
Manque de clarté	3	2	5
Manque de compréhension	7	1	8
Manque d'écoute	5	2	7
Manque d'empathie	29	5	34
Manque d'information	6	2	8
Refus de s'identifier	2	0	2
Autre	9	2	11
Discrimination-racisme			
Commentaires discriminatoires	1	0	1
Fiabilité / disponibilité	13	1	14
Respect			
Manque à l'égard de la personne			
Manque à l'égard de l'autonomie	1	0	1
Manque à l'égard de l'intimité physique	2	0	2
Manque de politesse	37	5	42
Autre	0	1	1
Manque à l'égard de la vie privée	4	1	5
Autre	2	1	3
Autre	3	0	3
Sous-total	144	34	178
Soins et services dispensés			
Compétence technique et professionnelle (capacité de base à faire le travail)			
Habiletés techniques et professionnelles	42	15	57
Respect du Code des professions concernées	2	0	2
Autre	1	0	1
Continuité			
Absence de suivi	20	7	27
Arrêt de service	5	2	7
Congé ou fin de service prématuré	5	1	6
Coordination entre les services			
Interne	4	3	7
Réseau	2	1	3
Autre	2	0	2
Instabilité ou mouvement du personnel	5	0	5
Insuffisance de service ou de ressource	4	2	6
Orientation inappropriée	4	0	4

PLAINTES ET INTERVENTIONS

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF

MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Décision clinique			
Choix de médication	4	0	4
Décision d'appliquer une contention	4	1	5
Décision d'appliquer une mesure d'encadrement envers un usager	1	1	2
Décision de placer en isolement	2	0	2
Décision de priorisation	2	0	2
Décisions et interventions liées à un processus judiciaire			
Application de la discrétion confiée au DPJ	4	0	4
Mesures disciplinaires envers les usagers	1	0	1
Mise sous garde	0	2	2
Respect de l'ordonnance	8	1	9
Restriction de communication	2	0	2
Sortie autorisée	3	1	4
Visite non supervisée	3	0	3
Visite supervisée	14	0	14
Autre	1	0	1
Évaluation et jugement professionnels	47	3	50
Organisation des soins et services (systémique)			
Propre à l'établissement	10	1	11
Propre à l'installation	1	2	3
Propre à une ressource non institutionnelle (RI, RTF, etc.)	1	3	4
Réseau / régional	1	0	1
Traitement / intervention / services (action faite)			
Abandon, refus de porter assistance à une personne en danger	1	0	1
Approche thérapeutique	4	4	8
Contention	6	1	7
Coordination des acteurs	1	0	1
Interventions	29	3	32
Isolement	0	1	1
Médication	14	3	17
Plan de services ou plan d'intervention			
Absence de plan	2	0	2
Application / suivi	5	0	5
Élaboration / contenu	2	0	2
Révision	0	1	1
Processus de transfert			
D'unité, de service, de division	2	0	2
Inter région	2	0	2
Protocole clinique	0	1	1

PLAINTES ET INTERVENTIONS

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF

MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Retour d'appel	2	0	2
Soins (santé physique)	5	0	5
Soins (services sociaux)	2	0	2
Soins d'assistance A.V.Q., A.V.D. et civique	3	2	5
Surveillance	2	0	2
Transport			
Transport adapté	1	0	1
Autre	1	0	1
Autre	1	0	1
Sous-total	290	62	352
Sous-total	3	1	4
TOTAL	987	219	1206

Comité de révision

ÉTAT DES DOSSIERS AYANT FAIT L'OBJET D'UNE DEMANDE DE RÉVISION SELON LE PROCESSUS D'EXAMEN

PROCESSUS D'EXAMEN	Nombre	%
Confirmation des conclusions du médecin examinateur	2	66.67
Demande de complément d'examen	1	33.33
Études pour fins disciplinaires	0	0.00
Recommandations de mesures pour réconcilier	0	0.00
TOTAL	3	100.00

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN ET L'INSTANCE VISÉE							
INSTANCE VISÉE	**En cours d'examen au début de l'exercice**	**Reçus durant l'exercice**		**Conclus durant l'exercice**		**En cours d'examen à la fin de l'exercice**	**Transmis au 2e palier**
		Nombre	**%**	**Nombre**	**%**		
Établissement	10	94	12.63	94	12.72	10	1
ÉTABLISSEMENT							
CENTRE ANDRÉ-BOUDREAU	0	2	0.27	1	0.14	1	0
CENTRE DU FLORÈS	2	26	3.49	25	3.38	3	0
CENTRE JEUNESSE DES LAURENTIDES (LE)	1	18	2.42	17	2.30	2	1
CHSLD VILLA SOLEIL	0	6	0.81	5	0.68	1	0
CSSS D'ANTOINE-LABELLE	0	2	0.27	2	0.27	0	0
CSSS D'ARGENTEUIL	6	28	3.76	32	4.33	2	0
CSSS DE SAINT-JÉRÔME	0	5	0.67	5	0.68	0	0
CSSS DE THÉRÈSE DE BLAINVILLE	1	3	0.40	4	0.54	0	0
CSSS DES PAYS-D'EN-HAUT	0	3	0.40	3	0.41	0	0
CSSS DES SOMMETS	0	1	0.13	0	0.00	1	0
Sous-total	10	94	12.63	94	12.72	10	1
Installation	51	641	86.16	635	85.93	57	43
INSTALLATION							
CAMPUS DE SAINT-JÉRÔME	1	3	0.40	3	0.41	1	0
CAMPUS D'HUBERDEAU	1	6	0.81	5	0.68	2	0
CAMPUS SAINTE-AGATHE	0	1	0.13	1	0.14	0	0
CAMPUS SAINTE-SOPHIE	0	1	0.13	0	0.00	1	0
INSTALLATION							
CENTRE DE SERVICES DE RIVIÈRE-ROUGE	1	12	1.61	10	1.35	3	0

PLAINTES ET INTERVENTIONS

ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF

MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Retour d'appel	2	0	2
Soins (santé physique)	5	0	5
Soins (services sociaux)	2	0	2
Soins d'assistance A.V.Q., A.V.D. et civique	3	2	5
Surveillance	2	0	2
Transport			
Transport adapté	1	0	1
Autre	1	0	1
Autre	1	0	1
Sous-total	290	62	352
Sous-total	3	1	4
TOTAL	987	219	1206

Comité de révision

ÉTAT DES DOSSIERS AYANT FAIT L'OBJET D'UNE DEMANDE DE RÉVISION SELON LE PROCESSUS D'EXAMEN

PROCESSUS D'EXAMEN	Nombre	%
Confirmation des conclusions du médecin examinateur	2	66.67
Demande de complément d'examen	1	33.33
Études pour fins disciplinaires	0	0.00
Recommandations de mesures pour réconcilier	0	0.00
TOTAL	3	100.00

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN ET L'INSTANCE VISÉE							
INSTANCE VISÉE	**En cours d'examen au début de l'exercice**	**Reçus durant l'exercice**		**Conclus durant l'exercice**		**En cours d'examen à la fin de l'exercice**	**Transmis au 2e palier**
		Nombre	**%**	**Nombre**	**%**		
Établissement	10	94	12.63	94	12.72	10	1
ÉTABLISSEMENT							
CENTRE ANDRÉ-BOUDREAU	0	2	0.27	1	0.14	1	0
CENTRE DU FLORÈS	2	26	3.49	25	3.38	3	0
CENTRE JEUNESSE DES LAURENTIDES (LE)	1	18	2.42	17	2.30	2	1
CHSLD VILLA SOLEIL	0	6	0.81	5	0.68	1	0
CSSS D'ANTOINE-LABELLE	0	2	0.27	2	0.27	0	0
CSSS D'ARGENTEUIL	6	28	3.76	32	4.33	2	0
CSSS DE SAINT-JÉROME	0	5	0.67	5	0.68	0	0
CSSS DE THÉRÈSE DE BLAINVILLE	1	3	0.40	4	0.54	0	0
CSSS DES PAYS-D'EN-HAUT	0	3	0.40	3	0.41	0	0
CSSS DES SOMMETS	0	1	0.13	0	0.00	1	0
Sous-total	10	94	12.63	94	12.72	10	1
Installation	51	641	86.16	635	85.93	57	43
INSTALLATION							
CAMPUS DE SAINT-JÉRÔME	1	3	0.40	3	0.41	1	0
CAMPUS D'HUBERDEAU	1	6	0.81	5	0.68	2	0
CAMPUS SAINTE-AGATHE	0	1	0.13	1	0.14	0	0
CAMPUS SAINTE-SOPHIE	0	1	0.13	0	0.00	1	0
INSTALLATION							
CENTRE DE SERVICES DE RIVIERE-ROUGE	1	12	1.61	10	1.35	3	0

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN ET L'INSTANCE VISÉE							
INSTANCE VISÉE	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
		Nombre	%	Nombre	%		
CENTRE D'HÉBERGEMENT DE SAINT-EUSTACHE	1	2	0.27	3	0.41	0	0
CENTRE D'HÉBERGEMENT DRAPEAU-DESCHAMBAULT	0	9	1.21	9	1.22	0	0
CENTRE D'HÉBERGEMENT HUBERT-MAISONNEUVE	0	5	0.67	4	0.54	1	1
CENTRE D'HÉBERGEMENT SAINTE-ANNE	1	1	0.13	2	0.27	0	0
CENTRE D'YOUVILLE	1	2	0.27	3	0.41	0	0
CENTRE HOSPITALIER SAINT-EUSTACHE	6	89	11.96	94	12.72	1	2
CLSC ARTHUR -BUIES	2	10	1.34	11	1.49	1	1
CLSC CHSLD POINT DE SERVICE GRENVILLE	1	0	0.00	1	0.14	0	0
CLSC JEAN-OLIVIER-CHÉNIER	0	13	1.75	13	1.76	0	1
CLSC THÉRÈSE DE BLAINVILLE	1	41	5.51	41	5.55	1	5
CRDP LE BOUCLIER - POINT DE SERVICES DE MONT-LAURIER	0	1	0.13	1	0.14	0	0
CRDP LE BOUCLIER - ST-EUSTACHE	0	1	0.13	1	0.14	0	0
CRDP LE BOUCLIER, RUE BOYER	2	9	1.21	8	1.08	3	0
INSTALLATION							
CRDP LE BOUCLIER-POINT DE SERVICES RUE DU PALAIS	0	4	0.54	3	0.41	1	2
HOPITAL DE MONT-LAURIER	0	5	0.67	4	0.54	1	0

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE
SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN ET L'INSTANCE VISÉE

INSTANCE VISÉE	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
		Nombre	%	Nombre	%		
HÔTEL-DIEU DE ST-JÉRÔME	24	271	36.42	271	36.67	24	22
POINT DE SERVICE DE DEUX-MONTAGNES	1	10	1.34	11	1.49	0	0
POINT DE SERVICE DE LACHUTE	0	7	0.94	6	0.81	1	0
POINT DE SERVICE DE MONT-LAURIER	0	12	1.61	7	0.95	5	0
POINT DE SERVICE DE SAINTE-AGATHE	1	13	1.75	14	1.89	0	0
POINT DE SERVICE DE SAINTE-THÉRÈSE	0	16	2.15	13	1.76	3	3
POINT DE SERVICE DE SAINT-JÉRÔME	3	23	3.09	23	3.11	3	1
POINT DE SERVICE MORIN-HEIGHTS	0	2	0.27	2	0.27	0	0
POINT DE SERVICE SAINTE-ADÈLE	0	4	0.54	4	0.54	0	0
POINT DE SERVICE SAINT-SAUVEUR	0	4	0.54	4	0.54	0	0
RÉSIDENCE DES HAUTEURS	0	3	0.40	3	0.41	0	0
RÉSIDENCE LUCIEN G. ROLLAND	0	2	0.27	2	0.27	0	0
SERVICES À LA COMMUNAUTÉ / ML	0	1	0.13	1	0.14	0	0
CENTRE D'HÉBERGEMENT DE MONT-TREMBLANT	0	0	0.00	0	0.00	0	1
CLSC DE MONT-TREMBLANT	0	2	0.27	2	0.27	0	0
INSTALLATION							
CLSC DE SAINTE-AGATHE-DES-MONTS	0	2	0.27	2	0.27	0	0
HÔPITAL LAURENTIEN	4	48	6.45	47	6.36	5	2
PAVILLON PHILIPPE-LAPOINTE	0	1	0.13	1	0.14	0	1
SAD MONT-TREMBLANT	0	2	0.27	2	0.27	0	0

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN ET L'INSTANCE VISÉE							
INSTANCE VISÉE	**En cours d'examen au début de l'exercice**	**Reçus durant l'exercice**		**Conclus durant l'exercice**		**En cours d'examen à la fin de l'exercice**	**Transmis au 2e palier**
		Nombre	**%**	**Nombre**	**%**		
CENTRE D'HÉBERGEMENT DE SAINT-EUSTACHE	1	2	0.27	3	0.41	0	0
CENTRE D'HÉBERGEMENT DRAPEAU-DESCHAMBAULT	0	9	1.21	9	1.22	0	0
CENTRE D'HÉBERGEMENT HUBERT-MAISONNEUVE	0	5	0.67	4	0.54	1	1
CENTRE D'HÉBERGEMENT SAINTE-ANNE	1	1	0.13	2	0.27	0	0
CENTRE D'YOUVILLE	1	2	0.27	3	0.41	0	0
CENTRE HOSPITALIER SAINT-EUSTACHE	6	89	11.96	94	12.72	1	2
CLSC ARTHUR -BUIES	2	10	1.34	11	1.49	1	1
CLSC CHSLD POINT DE SERVICE GRENVILLE	1	0	0.00	1	0.14	0	0
CLSC JEAN-OLIVIER-CHÉNIER	0	13	1.75	13	1.76	0	1
CLSC THÉRÈSE DE BLAINVILLE	1	41	5.51	41	5.55	1	5
CRDP LE BOUCLIER - POINT DE SERVICES DE MONT-LAURIER	0	1	0.13	1	0.14	0	0
CRDP LE BOUCLIER - ST-EUSTACHE	0	1	0.13	1	0.14	0	0
CRDP LE BOUCLIER, RUE BOYER	2	9	1.21	8	1.08	3	0
INSTALLATION							
CRDP LE BOUCLIER-POINT DE SERVICES RUE DU PALAIS	0	4	0.54	3	0.41	1	2
HOPITAL DE MONT-LAURIER	0	5	0.67	4	0.54	1	0

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN ET L'INSTANCE VISÉE							
INSTANCE VISÉE	**En cours d'examen au début de l'exercice**	**Reçus durant l'exercice**		**Conclus durant l'exercice**		**En cours d'examen à la fin de l'exercice**	**Transmis au 2e palier**
		Nombre	**%**	**Nombre**	**%**		
HÔTEL-DIEU DE ST-JÉRÔME	24	271	36.42	271	36.67	24	22
POINT DE SERVICE DE DEUX-MONTAGNES	1	10	1.34	11	1.49	0	0
POINT DE SERVICE DE LACHUTE	0	7	0.94	6	0.81	1	0
POINT DE SERVICE DE MONT-LAURIER	0	12	1.61	7	0.95	5	0
POINT DE SERVICE DE SAINTE-AGATHE	1	13	1.75	14	1.89	0	0
POINT DE SERVICE DE SAINTE-THÉRÈSE	0	16	2.15	13	1.76	3	3
POINT DE SERVICE DE SAINT-JÉRÔME	3	23	3.09	23	3.11	3	1
POINT DE SERVICE MORIN-HEIGHTS	0	2	0.27	2	0.27	0	0
POINT DE SERVICE SAINTE-ADÈLE	0	4	0.54	4	0.54	0	0
POINT DE SERVICE SAINT-SAUVEUR	0	4	0.54	4	0.54	0	0
RÉSIDENCE DES HAUTEURS	0	3	0.40	3	0.41	0	0
RÉSIDENCE LUCIEN G. ROLLAND	0	2	0.27	2	0.27	0	0
SERVICES À LA COMMUNAUTÉ / ML	0	1	0.13	1	0.14	0	0
CENTRE D'HÉBERGEMENT DE MONT-TREMBLANT	0	0	0.00	0	0.00	0	1
CLSC DE MONT-TREMBLANT	0	2	0.27	2	0.27	0	0
INSTALLATION							
CLSC DE SAINTE-AGATHE-DES-MONTS	0	2	0.27	2	0.27	0	0
HÔPITAL LAURENTIEN	4	48	6.45	47	6.36	5	2
PAVILLON PHILIPPE-LAPOINTE	0	1	0.13	1	0.14	0	1
SAD MONT-TREMBLANT	0	2	0.27	2	0.27	0	0

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN ET L'INSTANCE VISÉE							
INSTANCE VISÉE	**En cours d'examen au début de l'exercice**	**Reçus durant l'exercice**		**Conclus durant l'exercice**		**En cours d'examen à la fin de l'exercice**	**Transmis au 2e palier**
		Nombre	**%**	**Nombre**	**%**		
SAD SAINTE-AGATHE-DES-MONTS	0	3	0.40	3	0.41	0	1
Sous-total	51	641	86.16	635	85.93	57	43
Ressource de type familial	0	2	0.27	2	0.27	0	0
Ressource intermédiaire	3	6	0.81	7	0.95	2	1
Autre	0	1	0.13	1	0.14	0	0
TOTAL	**64**	**744**	**100.00**	**739**	**100.00**	**69**	**45**

ÉTAT DES DOSSIERS D'INTERVENTION DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU SELON L'INSTANCE VISÉE

INSTANCE VISÉE	En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours de traitement à la fin de l'exercice
		Nombre	%	Nombre	%	
Établissement	1	13	6.37	14	6.90	0
ÉTABLISSEMENT						
CENTRE ANDRÉ-BOUDREAU	0	1	0.49	1	0.49	0
CENTRE DU FLORÈS	0	2	0.98	2	0.99	0
CENTRE JEUNESSE DES LAURENTIDES (LE)	1	0	0.00	1	0.49	0
CHSLD VILLA SOLEIL	0	1	0.49	1	0.49	0
CSSS D'ANTOINE-LABELLE	0	8	3.92	8	3.94	0
CSSS DES SOMMETS	0	1	0.49	1	0.49	0
Sous-total	1	13	6.37	14	6.90	0
Installation	12	181	88.73	180	88.67	13
INSTALLATION						
CENTRE DE SERVICES DE RIVIERE-ROUGE	0	10	4.90	10	4.93	0
CENTRE D'HÉBERGEMENT DE SAINT-EUSTACHE	0	2	0.98	2	0.99	0
CENTRE D'HÉBERGEMENT SAINTE-ANNE	1	1	0.49	2	0.99	0
CENTRE D'YOUVILLE	0	1	0.49	1	0.49	0
CENTRE HOSPITALIER SAINT-EUSTACHE	3	48	23.53	51	25.12	0
CLSC ARTHUR-BUIES	0	1	0.49	0	0.00	1
CLSC JEAN-OLIVIER-CHÉNIER	0	8	3.92	8	3.94	0
HÔPITAL D'ARGENTEUIL	2	0	0.00	0	0.00	2
HOPITAL DE MONT-LAURIER	0	3	1.47	3	1.48	0

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN ET L'INSTANCE VISÉE							
INSTANCE VISÉE	**En cours d'examen au début de l'exercice**	**Reçus durant l'exercice**		**Conclus durant l'exercice**		**En cours d'examen à la fin de l'exercice**	**Transmis au 2e palier**
		Nombre	**%**	**Nombre**	**%**		
SAD SAINTE-AGATHE-DES-MONTS	0	3	0.40	3	0.41	0	1
Sous-total	51	641	86.16	635	85.93	57	43
Ressource de type familial	0	2	0.27	2	0.27	0	0
Ressource intermédiaire	3	6	0.81	7	0.95	2	1
Autre	0	1	0.13	1	0.14	0	0
TOTAL	**64**	**744**	**100.00**	**739**	**100.00**	**69**	**45**

ÉTAT DES DOSSIERS D'INTERVENTION DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU SELON L'INSTANCE VISÉE

INSTANCE VISÉE	En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours de traitement à la fin de l'exercice
		Nombre	%	Nombre	%	
Établissement	1	13	6.37	14	6.90	0
ÉTABLISSEMENT						
CENTRE ANDRÉ-BOUDREAU	0	1	0.49	1	0.49	0
CENTRE DU FLORÉS	0	2	0.98	2	0.99	0
CENTRE JEUNESSE DES LAURENTIDES (LE)	1	0	0.00	1	0.49	0
CHSLD VILLA SOLEIL	0	1	0.49	1	0.49	0
CSSS D'ANTOINE-LABELLE	0	8	3.92	8	3.94	0
CSSS DES SOMMETS	0	1	0.49	1	0.49	0
Sous-total	1	13	6.37	14	6.90	0
Installation	12	181	88.73	180	88.67	13
INSTALLATION						
CENTRE DE SERVICES DE RIVIERE-ROUGE	0	10	4.90	10	4.93	0
CENTRE D'HÉBERGEMENT DE SAINT-EUSTACHE	0	2	0.98	2	0.99	0
CENTRE D'HÉBERGEMENT SAINTE-ANNE	1	1	0.49	2	0.99	0
CENTRE D'YOUVILLE	0	1	0.49	1	0.49	0
CENTRE HOSPITALIER SAINT-EUSTACHE	3	48	23.53	51	25.12	0
CLSC ARTHUR-BUIES	0	1	0.49	0	0.00	1
CLSC JEAN-OLIVIER-CHÉNIER	0	8	3.92	8	3.94	0
HÔPITAL D'ARGENTEUIL	2	0	0.00	0	0.00	2
HOPITAL DE MONT-LAURIER	0	3	1.47	3	1.48	0

ÉTAT DES DOSSIERS D'INTERVENTION DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU SELON L'INSTANCE VISÉE						
INSTANCE VISÉE	**En cours de traitement au début de l'exercice**	**Amorcés durant l'exercice**		**Conclus durant l'exercice**		**En cours de traitement à la fin de l'exercice**
HÔTEL-DIEU DE SAINT-JÉRÔME	3	41	20.10	38	18.72	6
POINT DE SERVICE DE DEUX-MONTAGNES	0	1	0.49	1	0.49	0
POINT DE SERVICE SAINTE-ADÈLE	0	1	0.49	1	0.49	0
RÉSIDENCE DES HAUTEURS	0	2	0.98	2	0.99	0
CENTRE D'HÉBERGEMENT DE MONT-TREMBLANT	0	1	0.49	1	0.49	0
HÔPITAL LAURENTIEN	3	59	28.92	58	28.57	4
PAVILLON PHILIPPE-LAPOINTE	0	1	0.49	1	0.49	0
SAD SAINTE-AGATHE-DES-MONTS	0	1	0.49	1	0.49	0
Sous-total	12	181	88.73	180	88.67	13
Ressource intermédiaire	0	10	4.90	9	4.43	1
TOTAL	**13**	**204**	**100.00**	**203**	**100.00**	**14**

Statistiques

Médecins examinateurs

1er avril 2010 au 31 mars 2011

ÉTAT DES DOSSIERS D'INTERVENTION DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU SELON L'INSTANCE VISÉE						
INSTANCE VISÉE	**En cours de traitement au début de l'exercice**	**Amorcés durant l'exercice**		**Conclus durant l'exercice**		**En cours de traitement à la fin de l'exercice**
HÔTEL-DIEU DE SAINT-JÉRÔME	3	41	20.10	38	18.72	6
POINT DE SERVICE DE DEUX-MONTAGNES	0	1	0.49	1	0.49	0
POINT DE SERVICE SAINTE-ADÈLE	0	1	0.49	1	0.49	0
RÉSIDENCE DES HAUTEURS	0	2	0.98	2	0.99	0
CENTRE D'HÉBERGEMENT DE MONT-TREMBLANT	0	1	0.49	1	0.49	0
HÔPITAL LAURENTIEN	3	59	28.92	58	28.57	4
PAVILLON PHILIPPE-LAPOINTE	0	1	0.49	1	0.49	0
SAD SAINTE-AGATHE-DES-MONTS	0	1	0.49	1	0.49	0
Sous-total	12	181	88.73	180	88.67	13
Ressource intermédiaire	0	10	4.90	9	4.43	1
TOTAL	**13**	**204**	**100.00**	**203**	**100.00**	**14**

Stati

Médecins examina rs

1er avril 2010 au 31 mars 2011

MÉDECIN EXAMINATEUR				
BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN				
En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
25	175	155	45	9

MÉDECIN EXAMINATEUR		
ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE DÉLAI D'EXAMEN		
DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	8	5.16
4 à 15 jours	24	15.48
16 à 30 jours	30	19.35
31 à 45 jours	29	18.71
Sous-total	91	58.70
46 à 60 jours	21	13.55
61 à 90 jours	21	13.55
91 à 180 jours	21	13.55
181 jours et plus	1	0.65
Sous-total	64	41.30
TOTAL	155	100.00

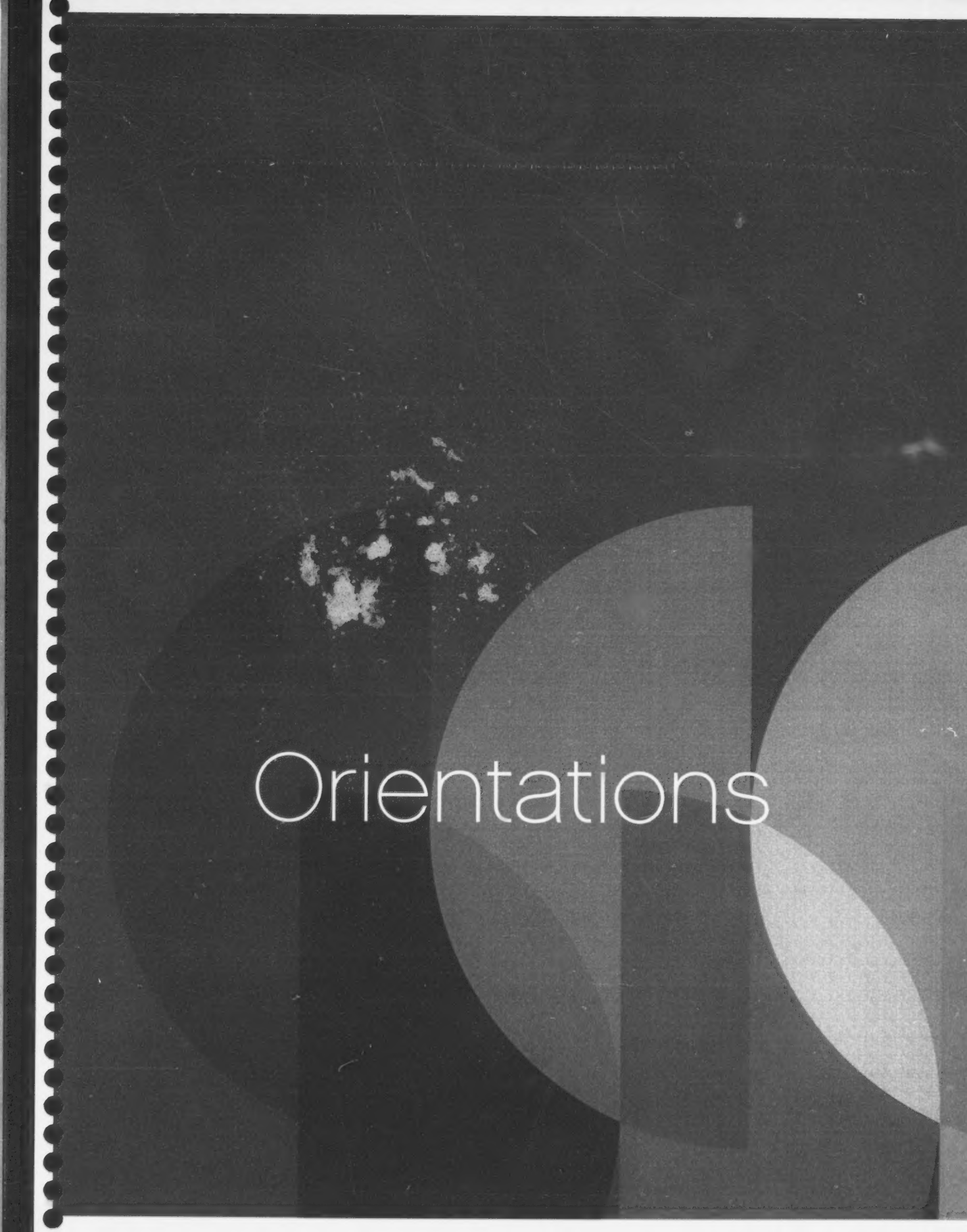
MÉDECIN EXAMINATEUR									
ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF ET LA MESURE									
MESURE / MOTIF	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu et ressources matérielles	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Autre	TOTAL	% Par mesure
TOTAL	7	1	4	1	10	25	0	48	100.00

Orientations

MÉDECIN EXAMINATEUR BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN				
En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
25	175	155	45	9

MÉDECIN EXAMINATEUR ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE DÉLAI D'EXAMEN		
DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	8	5.16
4 à 15 jours	24	15.48
16 à 30 jours	30	19.35
31 à 45 jours	29	18.71
Sous-total	91	58.70
46 à 60 jours	21	13.55
61 à 90 jours	21	13.55
91 à 180 jours	21	13.55
181 jours et plus	1	0.65
Sous-total	64	41.30
TOTAL	155	100.00

MÉDECIN EXAMINATEUR ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF ET LA MESURE									
MESURE / MOTIF	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu et ressources matérielles	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Autre	TOTAL	% Par mesure
TOTAL	7	1	4	1	10	25	0	48	100.00


Orientations

Orientations

Chaque cas représente un défi, donc une opportunité, soit d'améliorer les conditions de vie en offrant un milieu de vie sécuritaire ou la prestation de soins et de services de santé dans le respect des droits et des obligations des uns et des autres.

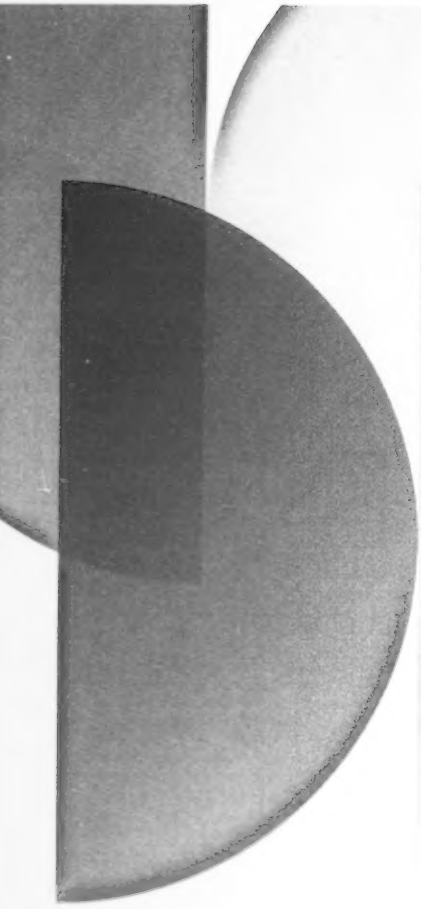
Les intervenants et les usagers doivent être informés adéquatement. La transmission de l'information concernant leurs droits et leurs obligations est la pierre angulaire en matière d'amélioration de la qualité des services. Tous sont avantagés par une communication juste et éclairée.

La protection des personnes vulnérables est au coeur des préoccupations. Les modifications législatives visant notamment la certification des résidences pour personnes âgées, le processus récent de certification des ressources en toxicomanie ou en jeu pathologique, la mise en œuvre de la ligne Info-abus aux aînés et les campagnes publicitaires de sensibilisation en témoignent. Toutefois, les ressources en santé mentale ne sont soumises à aucune réglementation particulière. Par conséquent, la CRPQS ne peut y intervenir en toute légitimité.

En terminant, la vision de la CRPQS s'inscrit, avec les adaptations et nuances applicables, au sein des orientations énoncées au plan stratégique régional de l'Agence de la santé et des services sociaux, soit :

- Faire en sorte que la région devienne un milieu de travail hautement valorisé pour le personnel oeuvrant dans le réseau;
- Améliorer l'accès aux services aux clientèles vulnérables et là où l'on constate des problématiques prioritaires d'accès;
- Consolider les services de première ligne en tenant compte de la hiérarchisation des services et des disparités régionales;
- Développer une synergie régionale en matière de performance et d'optimisation des ressources.

L'application du régime de traitement des plaintes ainsi que la collaboration des instances visées témoignent de l'engagement de tous envers l'amélioration de la qualité des services.



Agence de la santé
et des services sociaux
des Laurentides
Québec